



Universidad Nacional Mayor de San Marcos

Universidad del Perú. Decana de América

Dirección General de Estudios de Posgrado

Facultad de Psicología

Unidad de Posgrado

**Satisfacción laboral y síndrome Burnout en
trabajadores administrativos de una universidad
estatal**

TESIS

Para optar el Grado Académico de Doctor en Psicología

AUTOR

María Clotilde ATALAYA PISCO

ASESOR

Ana Esther DELGADO VÁSQUEZ

Lima, Perú

2018



Reconocimiento - No Comercial - Compartir Igual - Sin restricciones adicionales

<https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/>

Usted puede distribuir, remezclar, retocar, y crear a partir del documento original de modo no comercial, siempre y cuando se dé crédito al autor del documento y se licencien las nuevas creaciones bajo las mismas condiciones. No se permite aplicar términos legales o medidas tecnológicas que restrinjan legalmente a otros a hacer cualquier cosa que permita esta licencia.

Referencia bibliográfica

Atalaya, M. (2018). *Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Psicología, Unidad de Posgrado]. Repositorio institucional Cybertesis UNMSM.



UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS
(Universidad del Perú, DECANA DE AMÉRICA)
FACULTAD DE PSICOLOGÍA
UNIDAD DE POSGRADO

Calle Germán Amezaga N.º 375, Lima (Ciudad Universitaria)
Central Telefónica 6197000, anexo 3208



UNIDAD DE POSGRADO

«Año del Buen Servicio al Ciudadano»

ACTA DE SESIÓN DE GRADO ACADÉMICO DE DOCTOR EN PSICOLOGÍA

Siendo las 12:30 horas del día martes 30 de octubre de 2018, en el Auditorio "Raúl González Moreyra" de la Facultad de Psicología de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos (Ciudad Universitaria, Av. German Amezaga n.º 375 Lima), el Jurado Examinador de Tesis presidido por el Dr. Carlos Arenas Iparraguirre e integrado por:

Dr. Carlos Arenas Iparraguirre	(Presidente)
Dra. Ana Esther Delgado Vásquez	(Asesora)
Dra. Rosa Elena Huerta Rosales	(Miembro)
Dra. Mildred Paredes Tarazona	(Informante)
Dra. María Luisa Matalinares Calvet	(Informante)

Se reunió para la sustentación pública para optar el Grado Académico de Doctor en Psicología de la Magister **MARÍA CLOTILDE ATALAYA PISCO** quien procedió a la exposición de la Tesis titulada **Satisfacción laboral y síndrome Burnout en trabajadores administrativos de una universidad estatal**, con el fin de optar el Grado Académico de **DOCTOR EN PSICOLOGÍA**.

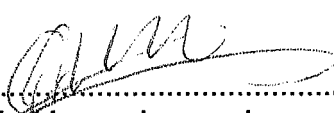
Concluida la exposición, se procedió a la calificación correspondiente, de acuerdo con la Escala de Calificación que aparece en el artículo 8.º del Reglamento para el otorgamiento del Grado Académico de Doctor, obteniendo la siguiente calificación.

BUENO (16)


A continuación el Presidente del Jurado Examinador recomienda que la Facultad de Psicología acuerde otorgar el Grado Académico de:


DOCTOR EN PSICOLOGÍA

Se extiende la presente ACTA a las 14:10 del 30 de octubre de 2018.


Dr. Carlos Arenas Iparraguirre
Presidente


Dra. Ana Esther Delgado Vásquez
Asesora


Dra. Rosa Elena Huerta Rosales
Miembro


Dra. Mildred Paredes Tarazona
Informante


Dra. María Luisa Matalinares Calvet
Informante

A mis amados padres Clara y Pelayo†, siempre presentes con su amor y ejemplo, inspirándome y dándome fortaleza

A mis alumnos, por su energía, motivación, creatividad y colaboración.

Agradecimientos

Al concluir esta tesis deseo expresar mi agradecimiento a quienes han contribuido a la realización y finalización de la misma. En primer lugar, a mi asesora la Dra. Ana Esther Delgado Vásquez, por orientarme, dirigirme y corregir el presente trabajo en el largo proceso que constituyó su culminación, y aparte de su gran dominio en el campo de la investigación tuvo la generosidad de alentarme para no desmayar en el intento de la realización del presente trabajo.

En segundo lugar, a los trabajadores administrativos de la universidad estatal de Lima quienes con su participación entusiasta posibilitaron que se materialice la presente investigación.

A mi colega y amigo Luis Miguel Escurra por sus aportes metodológicos y comentarios críticos.

A tres personas muy especiales y colaboradoras: Rebeca, Huamaní, Gavina Pereda y Ofelia Borja

ÍNDICE

RESUMEN	11
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPÍTULO I. EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	17
1.1 Planteamiento del problema	17
1.2 Justificación e importancia	19
1.3 Objetivos de la investigación.....	20
1.3.1. Objetivo general.....	20
1.3.2. Objetivos específicos	21
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	25
2.1 Antecedentes relacionados con la investigación.....	25
2.1.1. Investigaciones internacionales	25
2.1.2. Investigaciones Nacionales	34
2.2 Fundamentos teóricos	38
2.2.1. Satisfacción laboral.....	38
2.2.1.1. Conceptualización de satisfacción laboral.....	39
2.2.1.2. Teorías de la satisfacción laboral.....	45
2.2.1.3. Dimensiones de la Satisfacción Laboral.....	55
2.2.1.4. Importancia de la satisfacción laboral	57
2.2.1.5. Variables determinantes de la satisfacción laboral	59
2.2.1.6. Variables resultantes de la satisfacción en el trabajo.....	63
2.2.1.7. Relación entre satisfacción laboral con otras variables	64
2.2.1.8. Intervención para mejoramiento de la satisfacción laboral	67

2.2.2.	El síndrome de burnout	71
2.2.2.1.	Conceptualización del síndrome de burnout.....	72
2.2.2.2.	Diferencias entre el síndrome de burnout y el estrés	76
2.2.2.3.	Dimensiones del síndrome de burnout	77
2.2.2.4.	Etapas o fases del síndrome de burnout.....	80
2.2.2.5.	Facilitadores y desencadenantes del síndrome de burnout	81
2.2.2.6.	Consecuencias del síndrome de burnout para la organización	88
2.2.2.7.	Contagio del síndrome burnout	90
2.2.2.8.	Modelos explicativos del síndrome de burnout	92
2.2.2.9.	Intervención frente al síndrome de burnout	97
2.2.2.10.	El síndrome de burnout en diferentes profesiones.....	99
2.2.2.12.	Modelo de relación de satisfacción laboral y síndrome burnout.	101
2.3	Marco contextual	107
2.4	Definición de términos básicos.....	109
2.5	Sistema de hipótesis.....	110
2.5.1.	Hipótesis general.....	110
2.5.2.	Hipótesis específicas	111
CAPÍTULO III. MÉTODO		115
3.1	Tipo y diseño de investigación	115
3.1.1.	Tipo de investigación.....	115
3.1.2.	Diseño de investigación	116
3.2	Variables de estudio.....	116
3.3	Participantes.....	116
3.4	Instrumentos de recolección de datos	117

3.4.1. Escala de clima laboral CL-SPC.....	117
3.4.2. Inventario Maslach Burnout (MBI)-GS.....	121
3.5 Procedimiento para la recolección de datos.....	125
3.5.1. Consentimiento informado.....	125
3.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos	126
CAPÍTULO IV. ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS	127
4.1 Resultados de la composición de la muestra	127
4.2 Análisis psicométrico de los instrumentos de recolección de datos	132
4.2.1. Análisis de la Escala satisfacción laboral-SPC (Palma, 1999)	132
4.2.2. Análisis del Inventario Burnout de Maslach (MBI)	132
4.3. Resultados descriptivos	133
4.3.1. Clasificación de la satisfacción laboral en los niveles establecidos por la Escala satisfacción laboral -SPC (Palma, 1999).....	133
4.3.2. Clasificación del Burnout basada en los niveles establecidos por el Inventario Burnout MBI-GS	139
4.4. Resultados para el contraste de hipótesis.....	165
CAPÍTULO V. INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS.....	175
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	202
6.1 Conclusiones.....	202
6.2 Recomendaciones	205
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	207
Anexos.....	214

A. LISTA DE TABLAS

Tabla 1.	Definiciones de satisfacción laboral	42
Tabla 2.	Variables de personalidad, según diferentes autores.	88
Tabla 3.	Composición de la Muestra según Facultad	128
Tabla 4.	Composición de la muestra por sexo	128
Tabla 5.	Composición de la muestra por condición laboral.....	129
Tabla 6.	Composición de la muestra por tiempo de servicio	129
Tabla 7.	Composición de la muestra por edad	130
Tabla 8.	Composición de la muestra por estado civil	131
Tabla 9.	Composición de la muestra por número de personas dependientes.....	131
Tabla 10.	Niveles de satisfacción laboral general	134
Tabla 11.	Niveles de la dimensión satisfacción laboral condiciones físicas y materiales	134
Tabla 12.	Niveles de la dimensión satisfacción laboral beneficios Laborales.....	135
Tabla 13.	Niveles de la dimensión laboral políticas administrativas	136
Tabla 14.	Niveles de la dimensión relaciones sociales	136
Tabla 15.	Niveles de la dimensión niveles de la dimensión desarrollo Personal	137
Tabla16.	Niveles de la dimensión desempeño de tareas	138
Tabla 17.	Niveles de la dimensión relación con la autoridad	138
Tabla 18.	Niveles de la dimensión de Burnout: agotamiento	140

Tabla 19.	Niveles de la dimensión de Burnout: Cinismo	140
Tabla 20.	Niveles de la dimensión de Burnout: Eficacia.	141
Tabla 21.	Niveles de Satisfacción Laboral según la variable Facultad.....	142
Tabla 22.	Niveles de Agotamiento según la variable Facultad.....	143
Tabla 23.	Niveles de Cinismo según la variable Facultad	145
Tabla 24.	Niveles de Eficacia Profesional según la variable Facultad	147
Tabla 25.	Niveles de Satisfacción Laboral según la variable Sexo.	148
Tabla 26.	Niveles de agotamiento según la variable Sexo.....	149
Tabla 27.	Niveles de cinismo según la variable Sexo.....	150
Tabla 28.	Niveles de eficacia Profesional según la variable sexo	151
Tabla 29.	Niveles de Satisfacción Laboral según condición laboral	152
Tabla 30.	Niveles de agotamiento según condición laboral.....	153
Tabla 31.	Niveles de cinismo según condición laboral.....	154
Tabla 32.	Niveles de eficacia Profesional según condición laboral	155
Tabla 33.	Niveles de satisfacción Laboral según la variable tiempo de servicios	156
Tabla 34.	Niveles de agotamiento según la variable tiempo de servicios.....	157
Tabla 35.	Niveles de cinismo según la variable tiempo de servicios.....	158
Tabla 36.	Niveles de eficacia profesional según la variable tiempo de servicios	159
Tabla 37.	Niveles de Satisfacción laboral según la variable edad	160
Tabla 38.	Niveles de agotamiento según edad	161
Tabla 39.	Niveles de cinismo según edad	162
Tabla 40.	Niveles de eficacia profesional según edad	163

Tabla 41.	Test de ajuste a la curva normal Kolmogorov-Smirnov - Escala Satisfacción Laboral SPC-SPC y del Inventario Burnout-GS	164
Tabla 42.	Correlaciones entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout	166
Tabla 43.	Correlaciones entre dimensiones de la satisfacción laboral y el agotamiento	169
Tabla 44.	Correlaciones entre dimensiones satisfacción laboral y la dimensión del burnout cinismo	171
Tabla 45.	Correlaciones entre dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional	174
Tabla 46.	Análisis de ítems y confiabilidad de la Escala total satisfacción laboral ..	216
Tabla 47.	Análisis de ítems y confiabilidad del área condiciones físicas-materiales	217
Tabla 48.	Análisis de ítems y confiabilidad del área beneficios laborales	217
Tabla 49.	Análisis de ítems y confiabilidad del políticas administrativas	218
Tabla 50.	Análisis de ítems y confiabilidad del área relaciones sociales	219
Tabla 51.	Análisis de ítems y confiabilidad del área desarrollo personal.....	219
Tabla 52.	Análisis de ítems y confiabilidad del área de desempeño de tareas	220
Tabla 53.	Análisis de ítems y confiabilidad del área de relación con la autoridad....	221
Tabla 54.	Validez de contenido de la Escala total de satisfacción laboral.....	221
Tabla 55.	Análisis de ítems y confiabilidad del área de agotamiento del (MBI-GS)	223
Tabla 56.	Validez de contenido del área de cinismo del (MBI-GS)	224
Tabla 57.	Análisis de ítems y confiabilidad del área de eficacia del (MBI-GS).....	225
Tabla 58.	Validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI-GS)	226

B. ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1.	Satisfacción en el trabajo: Orientaciones conceptuales	39
Figura 2.	Teoría dual de Herzberg.....	46
Figura 3.	Modelos de los determinantes de la satisfacción de facetas de Lawler (1973).....	48
Figura 4.	Teoría de la discrepancia de Locke.....	50
Figura 5.	Teoría basada en las características del puesto por Hackman y Oldham (1976).....	52
Figura 6.	Teoría de los eventos situacionales de Quarstein, McAffe y Glassman	54
Figura 7.	Estrategias para el enriquecimiento del trabajo de Herzberg (1968).....	68
Figura 8.	Variables facilitadoras del burnout	84
Figura 9.	Modelo del burnout de Cox, Kuk y Leiter	95
Figura 10.	Modelo del burnout de Winnubst	96
Figura 11.	Modelo de relación entre satisfacción laboral y síndrome de burnout...	104

RESUMEN

El trabajo de investigación tiene como propósito estudiar la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana, el estudio es de tipo descriptivo con un diseño correlacional. El tipo de muestreo fue no probabilístico intencionado.

Participaron 616 de trabajadores administrativos de 12 facultades de la universidad estatal de ambos sexos, de diferentes regímenes laborales, los cuales se agruparon en dos categorías, nombrados y contratados, se consideró el tiempo de servicio y edad. Los instrumentos utilizados fueron: La Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma (1999) y el Inventario Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

La mayor parte de los participantes alcanzaron un nivel medio de satisfacción laboral, por otro lado, el análisis del MBI-GS señaló que la muestra reportó, de manera mayoritaria, nivel medio y alto en agotamiento y nivel alto y medio en cinismo, en tanto que en eficacia profesional se halló predominio del nivel alto.

Respecto a la correlación entre variables, se encontró que la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento del burnout; además se relaciona negativa y significativamente con la dimensión cinismo del burnout y finalmente, se asocia de manera positiva y significativa con la dimensión eficacia profesional del burnout.

Palabras clave: *Satisfacción laboral, síndrome de burnout, agotamiento, cinismo, eficacia profesional, correlación.*

ABSTRACT

The research has the purpose to study the relationship between the variables of job satisfaction and burnout syndrome in administrative workers of a state university in Lima. This is a descriptive study with a descriptive correlational design. The type of sample was intentionally non-probabilistic, the group of participants was conformed by 616 administrative workers from 12 faculties of the state university, both gender, different labor regimes, which were grouped into two categories, appointed and hired, in addition time of service and age were also considered.

Variables of study were measured by The SPC Work Satisfaction Scale of Palma Carrillo (1999) and the Maslach Burnout Inventory - General Survey-GS (1996).

The results indicated that most of the participants reached an average level of job satisfaction. On the other hand, the MBI-GS analysis showed that the sample reported, in a majority way, medium and high level of exhaustion and high and medium level in cynicism, while that in professional efficacy the predominance of the high level was found.

Regarding the correlation between variables, it was found that job satisfaction has a negative and statistically significant relationship with the exhaustion dimension, which is also negatively related to the cynicism dimension and, finally, it is positively associated with the professional efficacy dimension of burnout.

Key words: *Job satisfaction, burnout syndrome, exhaustion, cynicism, professional efficacy, correlation.*

INTRODUCCIÓN

Uno de los más grandes puertos a los que llega el ser humano es el trabajo, desde que las personas vienen al mundo, son preparados por sus padres para llegar al mismo, ya sea en los estudios iniciales, básicos, secundarios, y posteriormente, sean técnicos o universitarios, inclusive en la actualidad, las personas se siguen preparando a pesar de haber culminados sus carreras profesionales o técnicas con la mira de llegar al mercado laboral y tener el “el trabajo” para el cual se han preparado a lo largo de su vida, sobre el cual tienen grandes expectativas, y es considerado fuente de autorrealización.

De manera que toda la gente trabaja y emplea en ello gran parte de su vida, para algunos, trabajar es una experiencia gratificante que les brinda realización personal y bienestar material, sin embargo, para otros es fuente de frustración y una inversión de tiempo y esfuerzo para ganar un sueldo y así cubrir sus necesidades. En tal sentido, quienes ingresan al mercado laboral buscan algo más que dinero, y creen que el trabajo debería brindarles oportunidades de aprendizaje, desarrollo y la posibilidad de poner en práctica su talento y energía (Atalaya, 2014).

Antiguamente se vinculaba negativamente al trabajo con una forma de castigo, con el paso del tiempo esta connotación fue cambiando favorablemente, ya que se asociaba con la

satisfacción de las necesidades fundamentales (Ramírez y Lee, 2011). En la actualidad, el trabajo adquiere una acepción moderna, siendo considerado como “una de las actividades sobre las que se organizan las sociedades y por ello en los estados modernos se incluye entre las responsabilidades de los poderes públicos el velar por la salud, seguridad e higiene laboral” (Peiró y Bravo, 1999; citados en Ramírez y Lee, 2011, p. 432). Además, el trabajo cumple un rol fundamental en la existencia del ser humano, debido a que ocupa gran parte de su tiempo, comparativamente con un tercio del día y la mitad de su vida (Fernández y Paravic, 2003; citados en Ramírez y Lee, 2011).

También, el trabajo adquiere importancia en la relación del trabajador con su entorno, de manera que, en condiciones favorables se obtendrán resultados beneficiosos para los agentes implicados, de lo contrario, podría ser desencadenante de trastornos laborales con afectación en los planos personal, organizacional y social. En tal sentido, existe la responsabilidad de las organizaciones y de la sociedad, en brindar las condiciones que permitan la seguridad y bienestar de los empleados, de lo contrario propiciaría un resultado nefasto para su salud física y psicológica (Ramírez y Lee, 2011).

Frente a esta coyuntura, se han realizado importantes cambios para reducir los riesgos físicos; sin embargo, han surgido otros como los psíquicos y psicosociales, los cuales han ido en aumento; además de presentarse una alta relación entre los factores psicosociales y las enfermedades, lo cual ha generado en la comunidad científica preocupación por su estudio (Martín, Luceño, Jaén y Rubio, 2007, citados en Ramírez y Lee, 2011) surgiendo la necesidad de identificar cuáles son los factores psicosociales que ponen en riesgo la salud de los empleados, entre ellos el síndrome de burnout (Ramírez y Lee, 2011) y su relación con la satisfacción laboral, esta última al elevar sus niveles en los empleados, generaría una tendencia a experimentar mayor bienestar general y satisfacción con la vida, realización de

sus expectativas laborales; mientras que lo contrario podría desencadenar consecuencias nocivas para el ser humano una de ellas, el síndrome de burnout (Pérez Vilar, 2011). En efecto, ambos constructos serán explicados a profundidad, mediante una revisión que permita ampliar información teórica y empírica.

Por las consideraciones expuestas, el trabajo de tesis se orienta a establecer la relación existente entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, debido a que muchos investigadores aseveran que la óptima satisfacción en el trabajo suele relacionarse a bajos niveles en el síndrome burnout y viceversa.

La estructura de la tesis se organiza en cinco apartados que enfocan en su totalidad el problema de la investigación, desde su planteamiento hasta la interpretación de los resultados

En el capítulo I, se muestra el planteamiento del problema de la investigación, la justificación y la formulación de objetivos generales y específicos.

El segundo capítulo, comprende el marco teórico del estudio, en el cual se muestra los antecedentes del estudio, las bases teóricas-científicas y se expone de manera amplia los constructos de la investigación, describiendo y analizando las teorías y enfoques sobre las variables de estudio (satisfacción laboral y síndrome burnout), además incluye las hipótesis planteadas.

El tercer capítulo aborda aspectos metodológicos como el tipo de investigación, el diseño, los participantes, las variables de estudio, las técnicas e instrumentos de recolección de datos y las técnicas para procesamiento y el análisis de datos.

En el cuarto capítulo se presentan los resultados del estudio, iniciándose con las características de la muestra, seguido de los niveles globales de satisfacción laboral y

síndrome burnout, en la muestra y también según las variables facultad, sexo, condición laboral, tiempo de servicio y edad y se finaliza presentando los resultados del contraste de hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo presenta el análisis y discusión de los resultados del estudio teniendo en cuenta las investigaciones similares o relacionadas, llevadas a cabo en otros lugares y poblaciones tal como lo reportan los diferentes autores, para continuar con la formulación de las conclusiones de la investigación, así como a plantear las recomendaciones que se consideren pertinentes.

Adicionalmente, se incluyen las referencias bibliográficas y anexos donde se han colocado los instrumentos utilizados para la evaluación y los datos estadísticos complementarios sobre los aspectos psicométricos del Inventario Maslach Burnout Inventory – General Survey (Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson, 1996).

CAPÍTULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Planteamiento del problema

La actual competitividad de las empresas obliga a que las personas realicen sus labores con la mayor calidad posible, además de trabajar en una gran variedad de actividades, interesados en una capacitación constante, y en la mayoría de casos, con la disposición a extender sus jornadas de trabajo. En resumen, los centros laborales actuales consideran necesario contar con empleados comprometidos e identificados con su centro de trabajo. En el contexto globalizado, moderno y tecnificado, las organizaciones se empeñan en ser cada vez mejores y alcanzar el liderazgo, necesitando como aliado principal al factor humano, al cual hay que brindarle las mejores condiciones y oportunidades. En tal sentido, la satisfacción laboral del trabajador es uno de los factores críticos de éxito para el logro de los objetivos de las instituciones e impulsar la realización del personal (Arana, 2002).

La satisfacción laboral se define como la agrupación de circunstancias psicológicas, fisiológicas y ambientales que producen que una persona se sienta a gusto y disfrute del trabajo que realiza (Hoppcok, 1935; citado por Aziri, 2011). Vroom (1964, citado

por Aziri, 2011) la define también como las orientaciones afectivas de los individuos logrados a través del rol del trabajo que se esté ejerciendo. Existe un consenso en la afirmación que la satisfacción laboral es un conjunto de actitudes de la persona hacia su trabajo y se desarrolla en función a factores como el ambiente físico donde trabaja, el trato de los jefes, el sentido de logro o realización que le produce realizar su trabajo, la posibilidad de aplicar sus conocimientos y de aprender nuevos, así como asumir retos, etc. Asimismo, el buen funcionamiento de toda organización depende en una gran medida del ánimo y del empeño que los trabajadores vuelcan hacia sus labores, De ahí que la satisfacción o insatisfacción con el trabajo suelen asociarse con óptimos o deficientes desempeños del personal (Atalaya, 1999). Sin embargo, también se encuentran trabajadores que solo se dedican a terminar a como dé lugar sus tareas, sin preocuparse de su correcta ejecución, de lograr una alta calidad en su trabajo, lo cual afecta el desarrollo de la organización y el cumplimiento de sus objetivos, además de perjudicar a los usuarios de los productos y servicios que brinde la institución o empresa, lo expresado en organizaciones estatales tiene un impacto social negativo, porque dichas entidades no cumplirían su finalidad social.

Así mismo, el vertiginoso ritmo de trabajo que exigen las organizaciones laborales, el cumplimiento de objetivos institucionales, las demandas de los usuarios y el mantenimiento de interacciones con los compañeros, jefes y usuarios, exponen al trabajador al síndrome de burnout caracterizado por el cansancio emocional, es decir, la sensación de agotamiento y carencia de la energía suficiente para cumplir con sus funciones, una actitud de distancia, indiferencia y devaluación frente a su trabajo mismo (cinismo) y una eficacia profesional disminuida o el sentirse frustrado por no

cumplir las metas laborales, lo cual configura el síndrome de burnout (Schaufeli et al., 1996).

El síndrome de burnout ha sido caracterizado por un conjunto de reacciones psicológicas específicas relacionada con estresores laborales crónicos propios de los centros de trabajo modernos donde hay muchas demandas al personal, además diversos estudios muestran que el burnout está presente en todo tipo de trabajo que es exigente (Maslach, Schaufeli y Leiter, 2001). Esta situación puede producir un detrimento en la calidad de vida de los trabajadores; una consecuencia es el riesgo de estar insatisfechos con su trabajo. Por tanto, la satisfacción laboral y el burnout se vinculan en el ámbito de las organizaciones, asimismo, Peiró (2000, citado en Fernández, González y Arias Galicia, 2010) afirmó que ambas variables se asocian, pues determinados niveles de burnout se relacionan con la satisfacción laboral.

De las consideraciones expuestas se plantea el problema de investigación:

¿Cuál es la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una Universidad Estatal de Lima Metropolitana?

1.2 Justificación e importancia

El estudio tiene una gran relevancia en la medida que se obtuvo información sobre los participantes, trabajadores administrativos que son un segmento no estudiado ni reportado por las investigaciones en el país a pesar de su importancia, ya que ellos permanecen en la institución, a diferencia de las autoridades quienes pueden ir cambiando dependiendo de diferentes factores tal como elecciones, sucesos coyunturales, como está sucediendo actualmente con la implementación de la Ley

Universitaria y demás normatividad que resulta vinculante para una entidad académica estatal.

Por otro lado, las condiciones en que los trabajadores administrativos desempeñan sus funciones son bastante austeras en cuanto a infraestructura y beneficios e incentivos económicos por las políticas de austeridad vigentes desde hace muchos años en las entidades estatales.

Los resultados encontrados permiten tener un acercamiento al perfil de los trabajadores de la institución, a pesar de no haber podido incluir en el estudio a la totalidad de la población, el número de participantes fue significativo, al poder incluirse a 616 de ellos.

Asimismo, como producto del estudio se podrán realizar propuestas a la institución para el mejoramiento de la satisfacción laboral de los participantes, además de plantear algunos programas de intervención respecto al síndrome de burnout. Se coordinará con las autoridades para informar sobre los resultados globales obtenidos. En tal sentido, se pretende proponer algunos lineamientos que potencialicen los indicadores más altos de satisfacción laboral y reduzcan aquellos indicadores negativos de burnout.

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Analizar la relación entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana.

1.3.2 Objetivos específicos

1. Determinar las características de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana.
2. Describir las dimensiones de la satisfacción laboral en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana.
3. Determinar el nivel de síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana.
4. Conocer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
5. Establecer la relación entre la satisfacción laboral y dimensión cinismo del burnout en los trabajadores de la muestra.
6. Conocer la relación entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
7. Establecer la relación entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los en los trabajadores de la muestra.
8. Conocer la relación entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
9. Establecer la relación entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los trabajadores de la muestra.

10. Conocer la relación entre la subdimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
11. Establecer la relación entre la subdimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los trabajadores de la muestra.
12. Conocer la relación entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
13. Establecer la relación entre la subdimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los trabajadores de la muestra.
14. Conocer la relación entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
15. Establecer la relación entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los trabajadores de la muestra.
16. Conocer la relación entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
17. Establecer la relación entre la subdimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los trabajadores de la muestra.

18. Conocer la relación entre la subdimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
19. Establecer la relación entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los trabajadores de la muestra.
20. Conocer la relación entre la subdimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
21. Establecer la relación entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los trabajadores de la muestra.
22. Conocer la relación entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
23. Establecer la relación entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los trabajadores de la muestra.
24. Conocer la relación entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
25. Establecer cómo se relacionan la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los trabajadores de la muestra.

26. Conocer la relación entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional en los participantes.
27. Establecer la relación entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los trabajadores de la muestra.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

El marco teórico permite conocer y analizar las principales teorías, investigaciones y estudios previos referidos a las variables del estudio, que le dan mayor solidez y un adecuado manejo a la investigación; adicionalmente, su propósito se orienta a consolidar el análisis e interpretación los hallazgos de la investigación.

2.1 Antecedentes relacionados con la investigación

A continuación, se presentan los estudios que anteceden a la presente investigación, relacionados con las variables de estudio: Satisfacción laboral y síndrome burnout, cuyo criterio de clasificación toma en cuenta su procedencia internacional o nacional.

2.1.1 Investigaciones internacionales

Entre las investigaciones sobre satisfacción laboral y síndrome de burnout se reportan las siguientes:

Llanos (2015) investigó acerca de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral de 100 trabajadores varones del área de producción de la empresa UMCO S.A. en Ecuador. Se aplicó la Escala de Navarra, (INSL) en la

evaluación de los riesgos psicosociales, y la Escala General de Satisfacción Laboral de Warr, Cook y Wall, basada en el enfoque de Herzberg.

La autora halló que aquellos factores calificados muy negativamente son: Implicación, participación y responsabilidad; formación, información y comunicación y; cohesión de grupo, los cuales además de afectar la satisfacción, también lo hicieron con el desempeño laboral y, en consecuencia, perjudica la productividad de la empresa.

Las conclusiones indicaron que la evaluación general de la satisfacción laboral fue negativa al igual que los niveles de satisfacción intrínseca y extrínseca, lo cual podía afectar el desempeño de los trabajadores y productividad de la empresa. En general, se reportó la existencia de una relación negativa entre las variables y que era importante impulsar el control y mejora de los factores deficitarios para optimizar los niveles de satisfacción laboral.

Parada et al. (2005) realizaron un estudio para conocer la frecuencia del síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en el personal de enfermería de un Hospital en Venezuela. Los participantes fueron 104 trabajadores de la enfermería (83 mujeres y 21 hombres). Aplicaron la escala (MBI) y la para medir la satisfacción laboral, el cuestionario de Warr, Cook y Wall, además utilizaron una ficha de variables sociodemográficas. Se llegó a la conclusión que existía una relación entre ambas variables; además las dimensiones del burnout cansancio emocional y despersonalización se relacionan de modo inverso con la satisfacción laboral.

Hermosa (2006) realizó un estudio sobre las tres dimensiones del burnout y la satisfacción en el trabajo en la cual participaron 29 profesores de una institución

educativa colombiana: 13 hombres y 16 mujeres. Para la evaluación de las variables utilizó la Escala De Satisfacción Laboral Docente de Durán y otro (2001; Hermosa, 2006) y el MBI (Maslach y Jackson, 1986).

Los hallazgos señalaron elevados niveles de satisfacción laboral y bajos puntajes en burnout. Se halló una asociación de tipo inversa entre las variables de estudio. Respecto a las dimensiones del burnout, el agotamiento presentaba una relación negativa más intensa con la satisfacción; además también se halló una correlación negativa y significativa (aunque menos intensa) entre el cinismo y la satisfacción laboral, esto es, en la medida que el nivel de satisfacción laboral aumentaba, el cinismo tiende a disminuir. Sin embargo, la eficacia presentó una relación positiva con la satisfacción laboral, es decir cuando la satisfacción es elevada, el nivel de eficacia también era alto.

Sáez et al. (1997) realizaron una investigación para analizar las correlaciones existentes entre las variables satisfacción laboral, burnout y clima laboral, en equipos de atención primaria de salud. El diseño fue longitudinal, con dos medidas separadas por un año. Participaron 53 profesionales sanitarios y personal de apoyo de la Región de Murcia. Los resultados indicaron correlaciones significativas entre las tres variables de modo que el clima organizacional mantenía una relación positiva o directa con la satisfacción laboral e inversa con el síndrome burnout; satisfacción laboral se asociaba inversamente con el burnout. Además se halló que el clima organizacional era antecedente y precedía a la satisfacción en el trabajo y al burnout. Los autores llegaron a la conclusión que la dirección de las relaciones causales encontradas

era consistente con el apoyo teórico, según el cual el clima antecedió a la satisfacción laboral y ésta al burnout.

Rojas, Zapata y Grisales (2008) investigaron acerca de la incidencia del burnout y el modo en que se asocia con algunas variables demográficas-laborales con la satisfacción laboral en profesores universitarios según el tipo de vinculación. Se evaluaron a 139 docentes: 47 eran permanentes o de planta, 24 ocasionales y 68 profesores de cátedra en una Facultad Nacional de Salud Pública de Colombia. Se utilizaron los instrumentos de medición Maslach Burnout Inventory (MBI) y la Escala de Satisfacción Laboral Docente de Durán.

Las autoras hallaron que la dos variables mantenían una relación significativa, aunque dicha asociación era más fuerte entre la dimensión burnout cansancio emocional y la satisfacción en el trabajo; sobre tales resultados autores como Kyriacou y Sutcliffe; Travers y Cooper (citados en Rojas et al., 2008) señalan el surgimiento de la insatisfacción laboral como una consecuencia del síndrome del quemado. Asimismo, se alude en el mismo estudio que Gil Monte Y Peiró refirieron que diversos trabajos de investigación también evidenciaron relaciones entre las dimensiones del síndrome de quemado en el trabajo y la satisfacción laboral, lo cual avala los hallazgos señalados por las autoras Rojas et al. (2008).

Respecto al burnout, se hallaron niveles bajos en sus tres dimensiones, lo cual es positivo en las dos primeras, pero la tercera era negativa (dado que las personas tenían baja realización en el trabajo) el nivel de satisfacción hallado fue de 123 puntos donde el máximo era 154, que a nivel global era un buen indicador.

Fernández, González y Arias en el año 2010 realizaron una investigación en enfermeras para conocer en la relación entre el burnout y la satisfacción en el

trabajo. Evaluaron a 356 enfermeras a quienes se les aplicó el (MBI-HSS) Human Services Survey, el Cuestionario Minnesota de Satisfacción en el Trabajo, y el Q-Labors. Las conclusiones revelaron una correlación significativa y negativa entre las sub dimensiones del burnout y la satisfacción laboral; adicionalmente, ésta última variable mantenía una asociación positiva con la variable relación con el jefe o inmediato superior, los ingresos y la relación con el paciente; asimismo, la conclusión general fue que ambas variables se asociaron dado que determinados niveles de burnout se relacionan con la satisfacción laboral.

Los investigadores Moreno-Jiménez, Ríos, Canto, San Martín y Perles (2010) realizaron un trabajo sobre la posible relación entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, los participantes fueron 250 inmigrantes en España (48% de sexo masculino y 52%, femenino), quienes procedían de diversos lugares del mundo como Latinoamérica, Este de Europa, El Magreb y África, tenían formación secundaria y universitaria, además estaban desempeñándose en trabajos de baja cualificación, lo cual según los autores los ponía en situación de vulnerabilidad social. Emplearon una entrevista estructurada; la Escala de Satisfacción Laboral de Warr, et al. (1979) y el Maslach Burnout Inventory-General Survey (Schaufeli et al., 1996) adaptado al castellano.

Las conclusiones indicaron que cinismo y agotamiento correlacionaban negativamente con la satisfacción laboral, a diferencia de lo anterior, la eficacia profesional correlacionó positivamente con la satisfacción laboral. Respecto a los resultados en satisfacción laboral y burnout, se halló que en ambas variables el sexo no era un factor diferenciador. Por otro lado, los varones le

adjudicaron mayor importancia a la eficacia profesional y al cinismo que las mujeres y para ellas, el agotamiento y el control severo en el trabajo, antecedían a la insatisfacción en el trabajo. También reportaron correlaciones positivas entre cinismo y agotamiento, que era mayor en las mujeres. Finalmente, se evidenció que la satisfacción con el tiempo de libre y la estabilidad laboral predecían la satisfacción laboral en ambos grupos de inmigrantes.

En una investigación con 221 enfermeros de hospitales públicos de Córdoba, Argentina las autoras Díaz, Stimolo y Caro (2010) se plantearon confirmar la relación entre la falta de satisfacción laboral y la prevalencia del burnout bajo la premisa que la insatisfacción laboral aunada a determinadas características personales serían factores que condicionan el riesgo de padecer burnout. Utilizaron como instrumentos de evaluación una encuesta socio demográfica, una versión modificada de la Escala General de Satisfacción, de 15 ítems y el Maslach Burnout Inventory.

Las conclusiones señalaron que los participantes estaban satisfechos y muy satisfechos en su trabajo, a pesar de ello la cerca del 25% padecía algún grado de BO, además quienes obtuvieron niveles medios de cansancio emocional y despersonalización, calificaron con alta realización personal; en general se halló que las dos primeras dimensiones del burnout (cansancio emocional y despersonalización) se relacionaban de modo inverso con la satisfacción en el trabajo, al contrario de la realización personal que dependía o se asociaba de modo directo con la satisfacción laboral. Finalmente se halló que la insatisfacción laboral es un factor de riesgo para la aparición del síndrome burnout.

Sánchez (2011) realizó un estudio con 64 trabajadores de ambos sexos de una industria cerealera, con el objetivo de analizar la relación entre las variables estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico. Los instrumentos utilizados fueron: Un cuestionario que evalúa situaciones estresantes en el trabajo y sus vínculos con la empresa; el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Peiró y Meliá y, el BIEPS-A de Casullo evalúa el bienestar psicológico en adultos.

Las conclusiones indicaron que existía algún grado de estrés en los participantes como consecuencia de las jornadas laborales en turnos cambiantes, exigencias por encima del promedio, multiempleo, inadecuada comunicación con supervisores, incompatibilidad de tareas y carencia de reconocimiento al trabajo bien realizado. Además se reportaron relaciones negativas entre las tres variables, esto implica que los participantes con menor satisfacción laboral, desarrollaban mayor estrés, ocurriendo similares resultados con las demás variables, es decir, el personal con bienestar psicológico desarrollaba menos estrés. Finalmente, la relación entre el bienestar psicológico y satisfacción laboral resultó positiva o directa por tanto el trabajador con elevada satisfacción también experimentaba buen nivel de bienestar psicológico.

En una investigación dirigida a analizar la relación entre el síndrome de quemarse por el trabajo (SQT), y satisfacción laboral, Figueiredo-Ferraz, Grau-Alberola, Gil-Monte y García- Juesas (2012), trabajaron con un tipo de muestra no aleatoria integrada por 316 profesionales de enfermería. El diseño del trabajo fue longitudinal, planteándose el tiempo 1 (T1) y el tiempo 2 (T2) con el lapso

de un año entre los mismos. Se utilizaron como instrumentos el Maslach Burnout Inventory y Cuestionario de Satisfacción S20/23 de Meliá y Peiró.

Basados en los resultados del estudio, los autores afirmaron que existía una relación bidireccional y longitudinal entre ambas variables, aunque los efectos longitudinales del síndrome de quemarse por el trabajo en T1 sobre la satisfacción laboral en T2 (síndrome de quemarse por el trabajo, antecedente de satisfacción laboral) eran más intensos que viceversa (satisfacción laboral antecedente de síndrome de quemarse por el trabajo).

Jiménez, Jara y Miranda (2012) realizaron un trabajo sobre la relación entre burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes para analizar las posibles relaciones las variables mencionadas. Los participantes fueron 89 docentes de la ciudad de Rengo, Chile. Se utilizó la el cuestionario en su versión para docentes (MBI-ES) de Gil-Monte y Peiró (1997), la Escala de percepción de apoyo social (Zimet, Dahlem, Zimet, & Farley, 1988) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S20-23, de (Meliá & Peiró, 1989). Las conclusiones señalaron elevada incidencia de sintomatología de burnout, así como un elevado porcentaje docente que se encontraba ya afectados por el síndrome. Además, más del 50% de participantes se hallaron niveles entre alto y muy alto en satisfacción laboral; los autores destacaron que tanto satisfacción laboral como apoyo social son factores que alivian y amortiguan las consecuencias negativas del síndrome de burnout. El estudio concluyó destacando una relación inversa y altamente significativa entre el síndrome burnout y la satisfacción laboral. Asimismo, se reportó que las dimensiones burnout agotamiento emocional y despersonalización tenían una relación inversa con la satisfacción laboral a

diferencia de la dimensión realización personal donde se observó una relación directa; es decir a mejores niveles de esta variable, mayor satisfacción del personal.

Sánchez y Cortés (2014) investigaron la relación entre el burnout y la satisfacción laboral en un servicio de salud en Castilla. Los participantes fueron supervisores de enfermería, supervisores de otros hospitales y enfermeras. Aplicaron un cuestionario al que se accedía mediante una plataforma virtual, además, el Cuestionario de Maslach Burnout Inventory-General Survey (1996) y el Cuestionario de Satisfacción Laboral S10/12 de Meliá y Peiró (1998).

Las conclusiones indicaron que el personal estudiado estaba afectado por el burnout, siete de cada cien se consideraron como “quemados” en su trabajo, además 10 de cada cien profesionales de enfermería, estaban afectados de burnout, indicativo que la labor profesional tanto de un supervisor de enfermería y un enfermero de base, implica un alto riesgo de desgaste. Además, se concluyó que cerca a la mitad de los profesionales mostraban altos niveles de agotamiento lo cual se contrarrestó con un elevado nivel de eficacia profesional. Otra conclusión fue que el burnout se encontraba muy extendido tanto entre los mandos intermedios como los profesionales de enfermería, con posibles consecuencias devastadoras en cuanto a una inapropiada gestión de los recursos y deficiente calidad de atención a los usuarios de los servicios que brindan.

Finalmente, se reportó que contrario a lo esperado, se encontró un grado de satisfacción laboral moderado (por encima de otros estudios similares), siendo el factor más valorado la satisfacción que le produce las relaciones con el personal así como el trabajo por sí mismo y el menos valorado el salario y las

oportunidades de formación; además se demostró una alta correlación entre las dimensiones. Los supervisores de enfermería se encontraron por encima de los enfermeros, siendo más evidente las diferencias en cuanto al apoyo y relaciones con sus superiores. Además, se corroboró que disponer de personas motivadas y satisfechas en su trabajo y con la organización aumentaba su rendimiento y la calidad del servicio que prestaban, sobre todo en las entidades de salud.

2.1.2 Investigaciones nacionales

En cuanto a estudios antecedentes, el Perú no ha sido ajeno al boom de investigaciones sobre la satisfacción laboral que comenzó desde hace algunos años y hasta la actualidad es un tema de gran interés por sus importantes implicancias para todo tipo de organización. Se puede citar los siguientes:

León, Loli y Montalvo, (1975) apoyados en supuestos humanistas estudiaron la relación entre la aplicación de las habilidades, conocimientos, aptitudes en el trabajo, y la satisfacción laboral; se tomaron como sujetos del estudio a 317 trabajadores del Sector Gráfico. Las conclusiones indicaron que las correlaciones entre el uso de habilidades y agrado por el puesto eran positivas y significativas, lo cual demostraba que tanto entre obreros como en empleados del sector gráfico nacional se cumple la relación propuesta por las teorías humanistas; es decir, que mientras mayor es la oportunidad de brindar el puesto de poner en juego todas las habilidades, mayor es la satisfacción general del trabajador y su agrado por el puesto que desempeña.

Un estudio con 54 trabajadores, utilizando el cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota (Álvarez, 1994) demostró que los trabajadores obtuvieron puntajes que los calificaban como laboralmente satisfechos, la cual estaba en

relación directa con el tiempo de servicio, pero que a partir de los 10 años la satisfacción decrecía. Asimismo, la satisfacción laboral no mostró un patrón uniforme respecto a la edad.

Palma (1999) construyó y validó la escala de satisfacción laboral SPC. Participaron del estudio 952 empleados dependientes de diferentes empresas de Lima Metropolitana; según el sexo, 316 eran mujeres y 636 eran varones, también se consideró el grupo ocupacional determinado por el 61% de profesionales y el 39% de administrativos. El análisis psicométrico realizado confirmó la validez y confiabilidad del instrumento, así mismo se elaboraron baremos para las variables sexo, remuneración y grupo ocupacional. La satisfacción laboral de los trabajadores de Lima Metropolitana se ubicó a nivel regular; siendo los factores intrínsecos los de mayor satisfacción. Asimismo, los hallazgos reportaron que las mujeres obtuvieron mayor nivel de satisfacción en el trabajo que su contraparte masculina, al igual que los empleados de atención directa a los usuarios o público, observándose además, el grado de satisfacción asociado directamente a la remuneración o sueldo.

Quiroz y Saco Méndez (2003) realizaron un estudio en un Hospital de ESSALUD del Cusco para conocer la incidencia del burnout y qué factores se relacionaban con el síndrome de desgaste en el trabajo. Participaron en el estudio 64 médicos y 73 enfermeras; utilizaron instrumentos especialmente elaborados para el estudio. Se reportó que los niveles de burnout en ambos grupos de profesionales no era alto en la mayoría de casos, identificándose una asociación significativa entre el burnout y las variables: Estado civil soltero, sexo masculino (se presentaba más en los varones que en las mujeres), la profesión de médico

(se daba más en médicos que en enfermeras), tiempo de servicio mayor de 12 años, trabajos adicionales al hospital y baja motivación laboral. Además, hallaron una baja asociación entre el burnout con las jornadas de trabajo por encima de las 40 horas a la semana y con el escaso tiempo que se le brinda a la distracción y esparcimiento (menos de 6 horas a la semana).

Asimismo, los autores reportaron correlaciones inversas entre el burnout y las variables motivación para el trabajo, autopercepción laboral, situación laboral, y satisfacción laboral. También se halló que la situación laboral se asoció negativamente con las variables motivación laboral, autopercepción del propio trabajo, satisfacción en el trabajo e insatisfacción laboral. Finalmente, los autores hallaron muy alto nivel de correlación entre multiempleo (cantidad de trabajos fuera del hospital) y la insatisfacción laboral; por el contrario no se encontró asociación significativa con la cantidad de tiempo dedicado al trabajo diario, ni a la característica del profesional de vivir solo o con alguien más.

Álvarez (2007) realizó un estudio acerca de la relación entre las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral de los docentes universitarios de Lima Metropolitana. El autor buscó conocer los factores que tenían mayor incidencia en la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral. Los participantes fueron 506 docentes de diez universidades estatales y privadas. Se aplicó tres instrumentos: Un cuestionario de datos personales, la Escala de satisfacción docente y el Inventario de presiones a las que se enfrenta el docente, instrumentos contruidos por el mismo autor.

Los hallazgos reportaron que las variables mantenían una relación significativa e inversa, es decir en tanto una variable iba en un sentido, la otra iba en sentido

contrario. Además Álvarez (2007) señaló que la satisfacción laboral y las fuentes de presión laboral de los docentes de universidades estatales son diferentes a las señaladas por los profesores de universidades privadas de Lima Metropolitana; asimismo, que los factores de las fuentes de presión laboral se asocian con los factores de la satisfacción laboral; se reportaron diferencias en la satisfacción laboral y en las fuentes de presión laboral entre los docentes que trabajan en una universidad o si tienen pluriempleo en varias universidades y el tipo de centro de formación profesional, y, se encontraron diferencias en las fuentes de presión laboral según la variable estado civil.

Alfaro, Leyton, Meza y Sáenz (2012) estudiaron la satisfacción laboral considerando la condición laboral (funcionarios, empleados, obreros, practicantes, CAS), sexo y tiempo de servicio en municipalidades de Lima y Callao. La investigación fue descriptiva comparativa. Los participantes fueron por 369 trabajadores de tres municipalidades. Utilizaron el Cuestionario de Satisfacción Laboral de Palma (2005).

Las conclusiones reportaron un nivel de satisfacción promedio, además se halló que la municipalidad como centro de trabajo de los empleados no era una variable diferenciadora en el nivel de satisfacción laboral obtenido, pero sí se encontraron diferencias significativas por condición laboral respecto al nivel de satisfacción en sus diversos factores.

Como se ha podido apreciar, las investigaciones referidas son muy importantes en la medida que demuestran que el presente tema de estudio es de interés nacional e internacional en diferentes grupos, y, cabe destacar que, en la gran

mayoría de casos, los estudios en referencia avalan la existencia de relaciones significativas y negativas entre las variables del tema de investigación:

Satisfacción laboral y síndrome de burnout.

2.2 Fundamentos teóricos

2.2.1 Satisfacción laboral

Hace algunas décadas, el abordaje de la satisfacción laboral viene siendo punto de atención tanto de la comunidad empresarial como de la académica, debido a su interés primordial en la gestión de recursos humanos (Martínez, 2007). Cabe señalar que la satisfacción laboral puede ser entendida como aquellas actitudes y sentimientos favorables y desfavorables del empleado de su trabajo, además de estar implicada a nivel personal y organizacional (Martínez, 2007; Ramírez y Lee, 2011); ya que, existen evidencias que los empleados más satisfechos son los que generan mayor productividad (Martínez, 2007).

En ese sentido, en el presente apartado se realizó una revisión integradora de los aportes académicos, para brindar lineamientos claves sobre este tema a los interesados en la mejora de la gestión de recursos humanos en las organizaciones.

2.2.1.1 Conceptualización de satisfacción laboral

El concepto de satisfacción laboral ha sido objeto de gran interés de parte de los académicos e investigadores de la psicología organizacional desde que aparecieron las primeras alusiones al concepto (Hoppoock, 1935; citado por Bravo, Peiró y Rodríguez, 1996); sin embargo, dicho interés generó confusión y desacuerdo para definir el constructo, lo cual fue una

oportunidad para que muchos especialistas planteen sus propias definiciones.

Existen diversas clasificaciones, según lo menciona Bravo, et al. (1996), pues el concepto ha tomado diferentes orientaciones, dependiendo del autor y del año correspondiente: Un grupo de definiciones se refieren a la satisfacción laboral como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas, para otro grupo, es una actitud generalizada hacia el trabajo en general, y hacia facetas específicas del trabajo como sueldo, supervisión, etc. algunas de las cuales se aprecian en la figura 1 (Cavalcante, 2004).

Para Locke (1976, citado en Ferrero, 2011) “la satisfacción laboral es un estado emocional positivo o placentero consecuente de la percepción subjetiva de las experiencias laborales”. Schermerhorn, Hunt y Osborn (2005, citados por Arnedo y Castillo, 2009) definen la satisfacción laboral como: “el grado en el cual los individuos experimentan sentimientos positivos o negativos hacia su trabajo” (p. 29).

Satisfacción en el trabajo: Orientaciones conceptuales	Autores	Año	Perspectivas
Sentimientos o respuestas afectivas relativas a aspectos específicos de la situación laboral.	Smith, Kendall y Hullin	1969	Satisfacción como estado emocional, sentimientos o respuestas afectivas con relación al trabajo
Estado afectivo, en el sentido del gustar o no, en términos generales, de una determinada situación relacionada con su trabajo	Crites	1969	
Estado emocional positivo que resulta de la percepción subjetiva de las experiencias en el trabajo por parte del empleado	Locke	1976	
Orientación afectiva positiva para el empleo	Price y Muller	1986	
Respuesta emocional o afectiva con relación al trabajo	Muchinsky	1993	
Conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables resultantes de la forma como los empleados consideran su trabajo.	Newstrom y Davis	1993	Satisfacción como una actitud generalizada en relación al trabajo
Actitud generalizada con relación al trabajo, atendiendo a tres componentes: cognitiva (pensamientos o evaluación del objeto de acuerdo con el conocimiento), afectiva (sentimientos, emociones positivas o negativas), comportamental (predisposiciones de comportamientos de intención con relación al objeto)	Beer	1964	
	Salancik y Pfeffer	1977	
	Harpaz	1983	
	Peiró	1986	
	Griffin y Bateman	1986	
	Arnold, Robertson y Cooper	1991	
	Bravo, Peiró y Rodríguez	1996	

Figura .1 Satisfacción en el trabajo: Orientaciones conceptuales. Fuente: Cavalcante (2004).

Asimismo según Arnedo y Castillo (2009, Davis y Newstrom (2009) definen la satisfacción laboral como “el conjunto de sentimientos y emociones favorables o desfavorables con los que los empleados ven su trabajo” (p. 29).

Como se aprecia, en este primer grupo de definiciones se enfoca la satisfacción laboral en las emociones, y sentimientos, reacciones del empleado hacia su trabajo.

Por otro lado, existen diversos autores que plantean definiciones de satisfacción laboral como una actitud global o general hacia el trabajo y también hacia factores específicos o facetas del mismo, que en conjunto le dan una conceptualización integral, dichas facetas son entre otras el sueldo, la supervisión, liderazgo, comunicación, etc. (enfoque multidimensional), en la tabla 1, se mencionan algunas definiciones de connotados autores.

Según Chiang y Ojeda (2013) la satisfacción laboral es la actitud o conjunto de actitudes experimentadas por la persona hacia su trabajo, dichas actitudes pueden referirse a facetas específicas del trabajo o al mismo en general. En la misma línea, Bravo, et al. (1996) plantean la conceptualización de satisfacción laboral unidimensional y la multidimensional; diferenciándose en que la primera destaca la satisfacción laboral, como una actitud hacia el trabajo de modo global; en tanto la segunda, sustenta la satisfacción con aspectos específicos de trabajo, está causada por diferentes condiciones antecedentes y cada aspecto se puede analizar separadamente; las cuales son facetas del trabajo que pueden generar satisfacción o insatisfacción de acuerdo a cómo se presenten en la realidad laboral. Además, la literatura menciona en mayor medida las facetas referidas a la satisfacción con los supervisores, la organización, las condiciones de trabajo, los colegas y

compañeros, las oportunidades de progreso, promoción y desarrollo personal, la remuneración, la condición de estabilidad, el tipo de trabajo, su calidad y cantidad, entre otros.

Tabla 1. *Definiciones de satisfacción laboral como actitud generalizada ante el trabajo. Adaptado de Chiang y Ojeda (2013).*

Año	Autor	Definición de satisfacción
1962	Porter	“La diferencia que existe entre la recompensa percibida como adecuada por parte del trabajador y la recompensa efectivamente recibida”.
1964	Beer	“Una actitud de los trabajadores hacia aspectos concretos del trabajo tales como la compañía, el trabajo mismo, los compañeros y otros objetos psicológicos del contexto de trabajo”.
1975	Schneider y Snyder	“Una actitud generalizada ante el trabajo”.
1976	Blue	“Es el resultado de las varias actitudes que tiene el trabajador hacia su trabajo y los factores relacionados con él y hacia la vida en general”.
1977	Salancik y Pfeffer	“Una actitud generalizada ante el trabajo”.
1983	Harpaz	“Las personas que trabajan usualmente desarrollan un conjunto de actitudes que puede ser descrito por el término general de satisfacción laboral”.
1986	Griffin y Baternan	“Es un constructo global logrado a través de facetas específicas de satisfacción como son el trabajo, el sueldo, la supervisión, los beneficios, las oportunidades de promoción, las condiciones de trabajo, los compañeros y las prácticas de la organización”.
1993	Newstrom y Davis	“Una actitud afectiva, para poner de relieve que es el elemento afectivo de la actitud el que predomina en este constructo”.
1993	Garmendia y Parra Luna	“La satisfacción está en función de que las necesidades sean cubiertas; de remuneración afiliación, logro, y autorrealización. “Alguien estará satisfecho con su trabajo cuando, como consecuencia de este, experimente sentimientos de bienestar por ver cubiertas adecuadamente las necesidades de cierto nivel sobre la base de los resultados conseguidos, considerados como recompensa aceptable a la ejecución de la tarea”.
1996	Bravo, Peiró y Rodríguez	“Una actitud o conjunto de actitudes desarrolladas por la persona hacia su situación de trabajo. Estas actitudes pueden ir referidas hacia el trabajo en general o hacia facetas específicas del mismo”.
1998	Brief	“Es una combinación entre lo que influye en los sentimientos y la cognición (pensamiento)”.
2001	Brief y Weiss	“Tanto la cognición como lo que influye en los sentimientos contribuyen a la satisfacción laboral. Es como un estado interno que se expresa de forma afectiva o cognitiva. La satisfacción como actitud es un constructo hipotético que se pone de manifiesto en cada una de estas dos formas”.
2002	Davis y Newstrom	“Consideran que los estudios de satisfacción se encuentran concentrados, principalmente, en las partes más importantes de la organización, ya que

		las actitudes relacionadas con el trabajo predisponen a que el trabajador se comporte de cierta manera”.
2004	Robbins	”La define como “la actitud general del individuo hacia su trabajo”. Una persona con una gran satisfacción con el trabajo tiene actitudes positivas, mientras que aquella que se siente insatisfecha alberga actitudes negativas”.

Martin y Hanson (1985, citados por Pérez, 2011) consideran que la satisfacción laboral es el resultado del equilibrio o desequilibrio persona-trabajo, es decir, entre las propias necesidades del individuo frente a los requisitos y características del puesto; lo cual implica que la satisfacción se basa en el cumplimiento de las necesidades como resultado del trabajo y los factores que lo conforman, como el sueldo, supervisión, reconocimiento, oportunidades de ascensos, los cuales se asocian a factores individuales como la edad, salud, relaciones familiares, posición social, etc.

Para Palma (1999, 2005, citada en Alfaro et al., 212) satisfacción laboral es la actitud que tiene la persona acerca de su trabajo. Esta definición indica que es un elemento importante, que por un lado explica el comportamiento del trabajador y por otro, es un indicador de su conducta. Además, la satisfacción laboral implicaría una disposición o propensión del individuo respecto al trabajo, basada en valores interiorizados, que se fueron desarrollando a partir de su desenvolvimiento como trabajador en la práctica misma, sea en un empleo u otro. Los principales factores que afectan la satisfacción laboral serían: las condiciones materiales; los beneficios remunerativos; las

políticas administrativas; las relaciones sociales; el desarrollo personal; el desempeño de tareas y la relación con la autoridad.

En síntesis, para comprender el concepto de satisfacción laboral, es necesario resaltar los siguientes elementos: Es la integración de las diversas facetas del trabajo o conjunto de actitudes específicas que tiene la persona respecto a su propio trabajo, se forma a partir de la realidad laboral, de las características y tipo de trabajo, de las condiciones del trabajo y de las características individuales del trabajador; se puede identificar la satisfacción global y por factores o facetas de trabajo. Luego de realizar un análisis de las definiciones antes mencionadas, para efectos de esta investigación se asumirá el enfoque de satisfacción laboral como actitud general, constituida de aspectos o facetas específicas del trabajo.

2.2.1.2 Enfoques teóricos de la satisfacción laboral

Existe una gran variedad de teorías que han tenido gran impacto en el estudio de la satisfacción laboral que tratan de explicar su formación, evolución, interacción con variables organizacionales y efectos, en tal sentido, se abordarán algunos de los más importantes enfoques.

a) Teoría dual o de los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo.

Fue planteada por Herzberg, Mausner y Snyderman (1959, citados por Bravo, et al., 1996), a partir de una investigación en 200 ingenieros y contadores, donde se identificaron situaciones de trabajo de logros excepcionales y de frustraciones, la conclusión del estudio es que la

motivación laboral se deriva de dos tipos de factores independientes: Intrínsecos o motivadores y extrínsecos o higiénicos (Herzberg et al., 1959, citados en Manso, 2002).

Los primeros, asociados a experiencias satisfactorias atribuidos al contenido de sus trabajos, por ejemplo lo interesante y trascendente del puesto mismo y las tareas que lo componen, el reconocimiento del cual es objeto por su buen desempeño, la sensación de logro y crecimiento, la responsabilidad asignada por los superiores. Según Herzberg, al estar presentes dichos factores y ser bien manejados, contribuyen a elevar la satisfacción y es de esperar que a mediano y largo plazo se generará mejora en su desempeño (Manso, 2002).

El segundo grupo: Factores higiénicos, se asociaron a sentimientos negativos o de insatisfacción de los empleados en sus trabajos y que atribuían al contexto, denominados así, porque actuaban como en la higiene médica, eliminando o previniendo los peligros a la salud, tales, tales factores son: La supervisión, relaciones interpersonales, condiciones físicas del trabajo, las remuneraciones, las prestaciones, la seguridad en el trabajo, y las políticas y prácticas administrativas de la empresa, entre otros (Plumlee, 1991, citado en Manso, 2002). Cuando no están presentes o se aplican incorrectamente generan insatisfacción laboral, pero su presencia sólo contribuye a eliminar la insatisfacción.

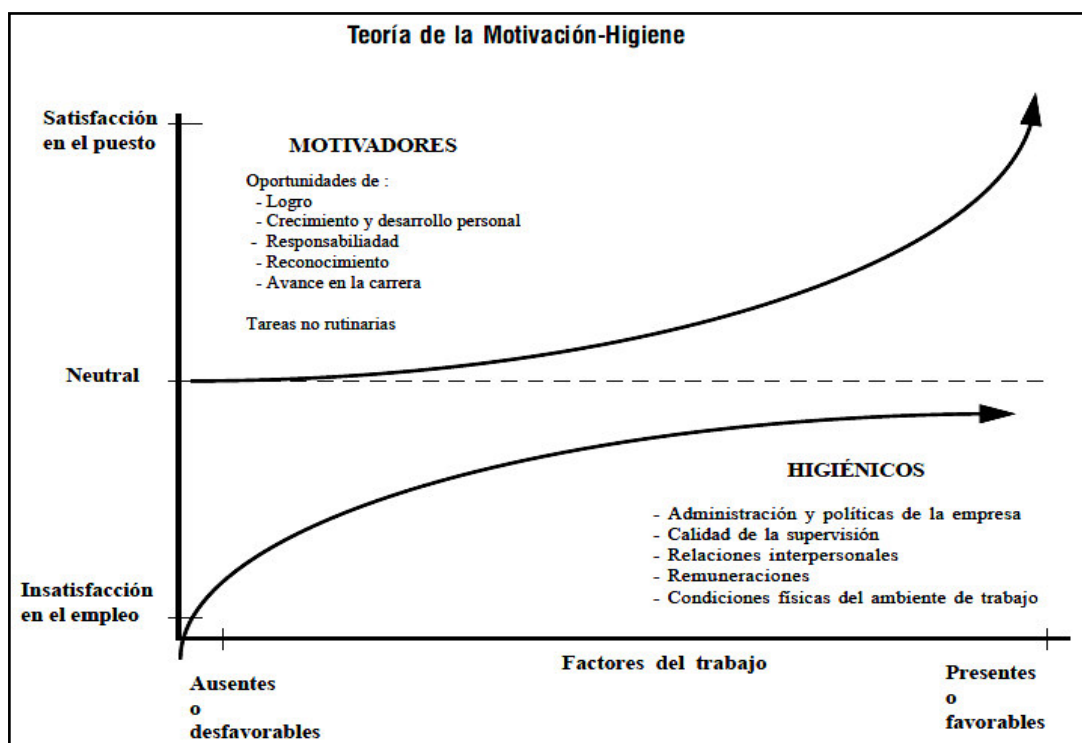


Figura 2. Teoría dual de Herzberg. Fuente: Manso (2002).

La teoría dual de Herzberg, dio grandes aportes al campo de la psicología organizacional, en primer lugar, el conocimiento de los factores intrínsecos y extrínsecos, sus efectos y manejo, en segundo lugar, el sostener que no es suficiente aumentar los sueldo sin que ello se complemente con mejoras en las múltiples condiciones de trabajo, para generar satisfacción laboral, por lo tanto, para Herzberg si el incentivo económico se vuelve un elemento regular o estándar, no tiene valor como motivador para incentivar altas expectativas de desempeño en los trabajadores (Manso, 2002).

También, la teoría recibió gran aceptación en el entorno empresarial, en el campo académico y empírico generó críticos y defensores, su influencia propició gran número de investigaciones sobre satisfacción

laboral, hasta la actualidad, lo que le ha permitido seguir a la vanguardia a pesar del tiempo y de las discrepancias (Korman, 1978, citado en Peiró, 1994), lo que la consolida como teoría.

b) Modelo de la Satisfacción de Facetas

Lawler y Porter (1967; citados por Bravo, et al., 1996), plantean el modelo partiendo de su investigación sobre la relación entre satisfacción y rendimiento; en la cual intervienen mediadores, como las recompensas logradas y si el personal considera que existe equidad en la asignación de tales recompensas. Los referentes de comparación son intrapersonales e interpersonales. La satisfacción laboral se determina por discrepancias entre lo que el trabajador piensa que le corresponde recibir y lo que percibe que realmente obtiene. Lo que debería recibir depende de sus aportes (calificaciones, requerimientos del puesto, dedicación e iniciativa); lo comparativo interpersonal viene de su “percepción” de los aportes y resultados de sus compañeros, permitiéndose de este modo, contrastar sus aportes y resultados con los de otros (Véase Figura 3) (Lawler, 1973, citado en Bravo, et al., 1996).

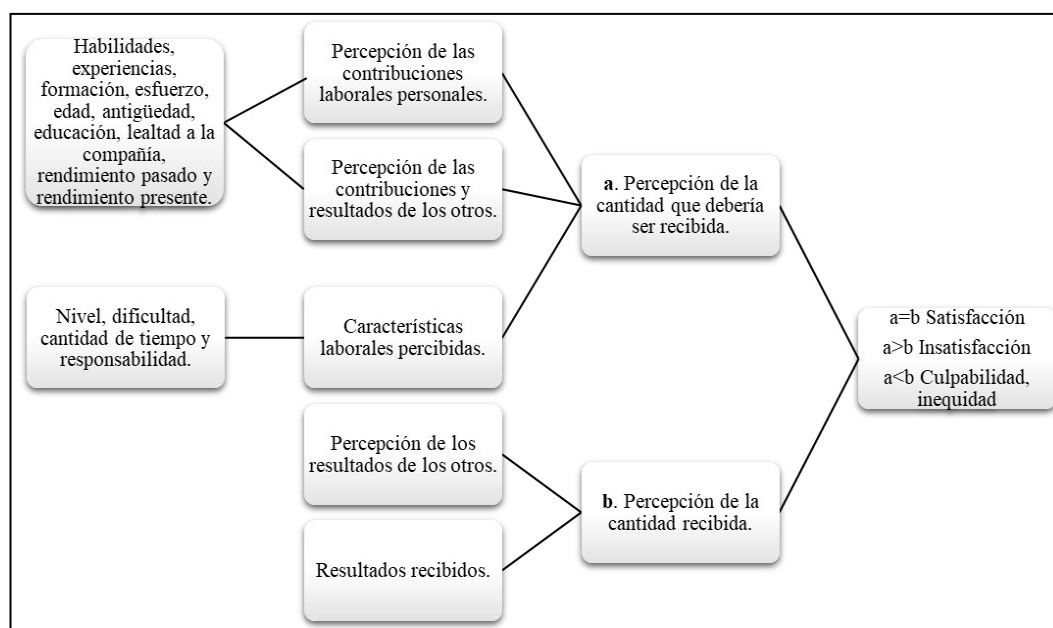


Figura 3. Modelos de la satisfacción de facetas de Lawler (1973).

Fuente: Bravo, et al. (1996).

En conclusión, la satisfacción e insatisfacción laboral se miden por la relación comparativa entre los componentes (a) y (b); si $a = b$, entonces existe satisfacción; pero si $a > b$ genera insatisfacción (el empleado percibe que recibe menos de lo que debería). La tercera comparación es $a < b$, es decir, el sujeto percibe que recibe más de lo que debería (Lawler, 1973; Bravo et al., 1996). Finalmente, el aporte del modelo es incluir en su análisis la comparación con los compañeros de trabajo; de manera que la insatisfacción no sólo se da por la discrepancia entre las percepciones del sujeto, respecto a lo que se da y se recibe en el trabajo, sino que incluye la inequidad que percibe en sus colegas como referentes para medir la satisfacción o insatisfacción laboral.

c) Teoría de la discrepancia de Locke:

Locke (1969, 1976, 1984, citado por Bravo, et al., 1996) basa la teoría en función a los valores laborales, considerando la coherencia entre los valores personales del empleado con sus necesidades y los valores que le ofrece el trabajo. El enfoque destaca la importancia de las necesidades, relevantes en la supervivencia y las clasifica en físicas y psicológicas, se resalta los valores como elementos positivos que el personal quiere desarrollar y mantener. Se considera que los valores son subjetivos, se aprenden y tienen atributos como: a) el contenido, lo que es valorado y b) su intensidad o grado; por lo tanto, se organizan jerárquicamente y mediante las emociones que el personal experimenta en la obtención o la pérdida de un valor dado.

Locke (1969, 1976; Bravo et al., 1996) resalta los elementos asociados a las facetas laborales por su importancia al comprender el proceso de la discrepancia asociado a la satisfacción laboral, tales elementos son: a) La satisfacción con facetas, son evaluaciones afectivas de las facetas laborales individuales; b) La descripción de las facetas, son las percepciones referidas a las experiencias específicas del trabajo y c) La importancia de las facetas, es la relevancia personal o el valor asignado por el colaborador a la faceta laboral individual.

En el enfoque se menciona los factores subjetivos para entender la satisfacción laboral: 1) La discrepancia entre la cantidad de una faceta particular que el colaborador siente que tiene en su trabajo y la que le gustaría tener. 2) El grado de importancia que le asigna a la faceta de

trabajo. En conclusión, en esta la teoría la satisfacción laboral se asocia al valor de cada faceta de trabajo con el cumplimiento del nivel que desea la persona; cuanto más relevante sea una faceta, existirá mayor variabilidad de una respuesta afectiva, es decir, afecta la satisfacción laboral resultante. (Véase figura 4) (Locke, 1976, citado por Bravo, et al., 1996).

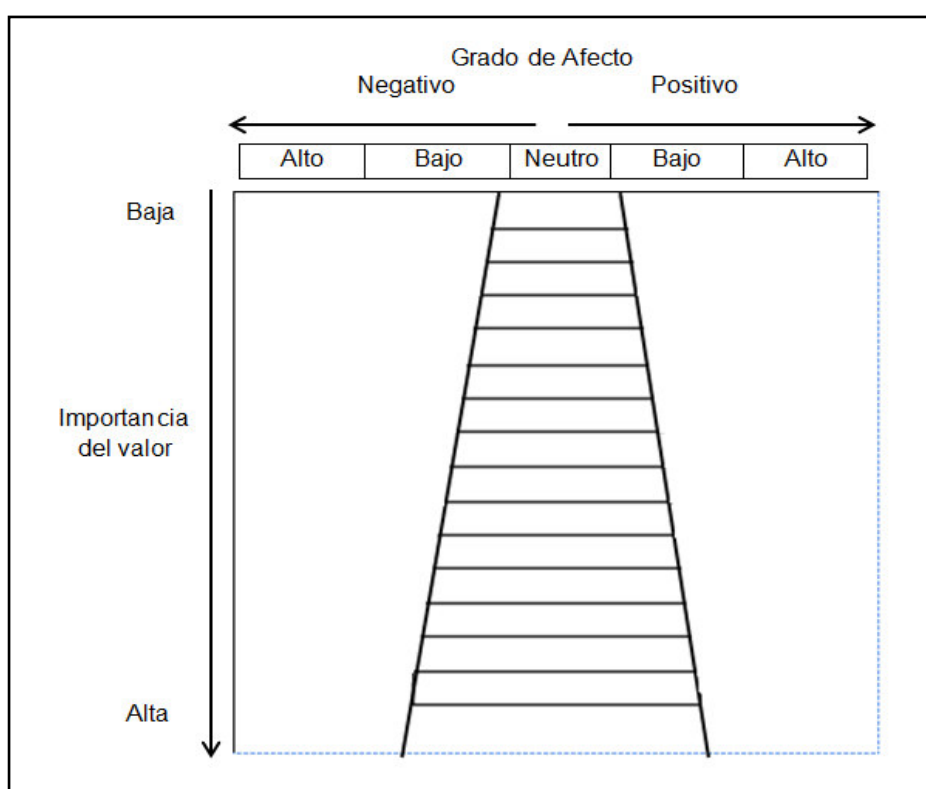


Figura 4. Teoría de la Discrepancia, relación de la importancia del valor con el afecto, Locke (1984; Bravo et al 1996).

d) Teoría basada en las características del puesto

Formulada por Hackman y Oldham (1976, referidos en Cavalcante (2004) en sus investigaciones, hallaron una correlación de las características del puesto y la satisfacción de los colaboradores. Los aspectos positivos del trabajo generan en el personal estados

emocionales positivos, que en el largo plazo incentivan el buen rendimiento en el trabajo, debido a que el estado de satisfacción lo incentiva a esforzarse para seguir experimentando los mismos sentimientos agradables (Álvarez, 2007).

Los autores consideran cinco dimensiones fundamentales del trabajo:

1) Variedad o diversidad de habilidades, destrezas y capacidades necesarias en la ejecución de la tarea. 2) Identidad de tarea, es completar una parte o la integridad de la tarea. 3) Significación o relevancia, es la trascendencia del trabajo. 4) Autonomía es la independencia para organizar su propio trabajo. 5) Retroalimentación es la información que se brinda al personal sobre su desempeño (Schultz, 1986, citado en Álvarez, 2007).

Los autores de la teoría señalan que se puede desarrollar formas ideales de organización de trabajo, con el aumento de las dimensiones, de modo que se estimula el desarrollo de la satisfacción intrínseca, como resultante del desempeño de las tareas. Se aprecia el modelo en la Figura 5, la cual muestra que dichas dimensiones del trabajo repercuten en los estados psicológicos del individuo, favoreciendo la satisfacción y motivación en el trabajo, la calidad y el desempeño (Hackman y Oldham, 1976, citados por Cavalcante, 2004). Estas dimensiones, pueden inducir tres estados psicológicos diferentes entre sí: Significado de la tarea comprende (la variedad de tareas, identidad y significación o relevancia del trabajo) lo cual influye en el significado que el empleado atribuye a su trabajo, asimismo, la

autonomía se refleja en la responsabilidad laboral y el feedback o retroalimentación, incrementa el saber los resultados y brechas de mejora (Hackman y Oldham, 1976, citados por Cavalcante, 2004).

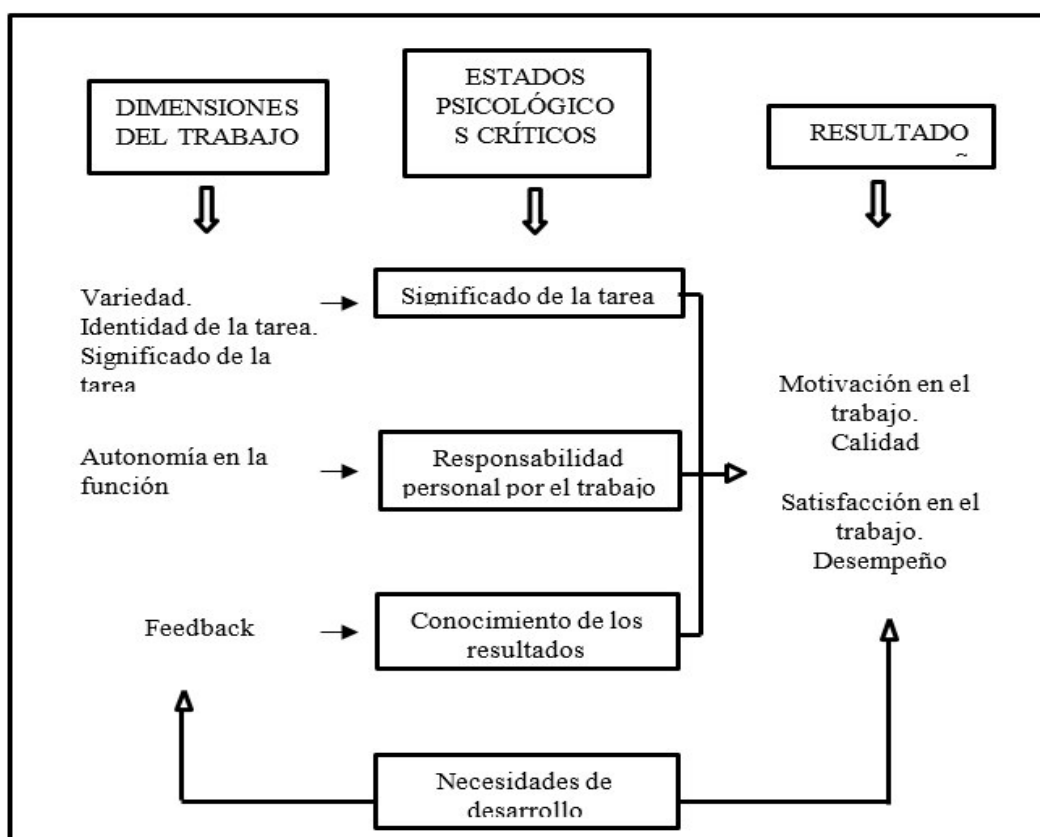


Figura 5. Teoría basada en las características del puesto por Hackman y Oldham (1976). Fuente: Cavalcante (2004).

En síntesis, el modelo enfatiza la variable intraindividual moderadora (las necesidades de desarrollo), entre las dimensiones del trabajo y la satisfacción; y proyecta que, quienes se plantean retos y tienen mayor predisposición al trabajo, están más satisfechos y motivados para desempeñar su cargo (Hackman y Oldham, 1976, citados por Cavalcante, 2004).

e) Teoría de los eventos situacionales

Esta teoría, planteada por Quarstein, McAfee y Glassman (1992, citados por Bravo, et al., 1996) se enfoca en resolver tres cuestionamientos que surgen de la experiencia del trabajador en un contexto laboral bajo ciertas condiciones, que favorece o no la satisfacción laboral: ¿Por qué colaboradores con capacidades para el puesto tienen satisfacción laboral baja?, ¿por qué trabajadores que tienen condiciones laborales similares en diferentes organizaciones tienen diferentes niveles de satisfacción laboral? y ¿por qué varía la satisfacción laboral a lo largo del tiempo, si factores laborales permanecen estables? Esta teoría sostiene que la satisfacción laboral se determina por las características situacionales y los eventos situacionales, ambas con seis dimensiones críticas (Figura 6).

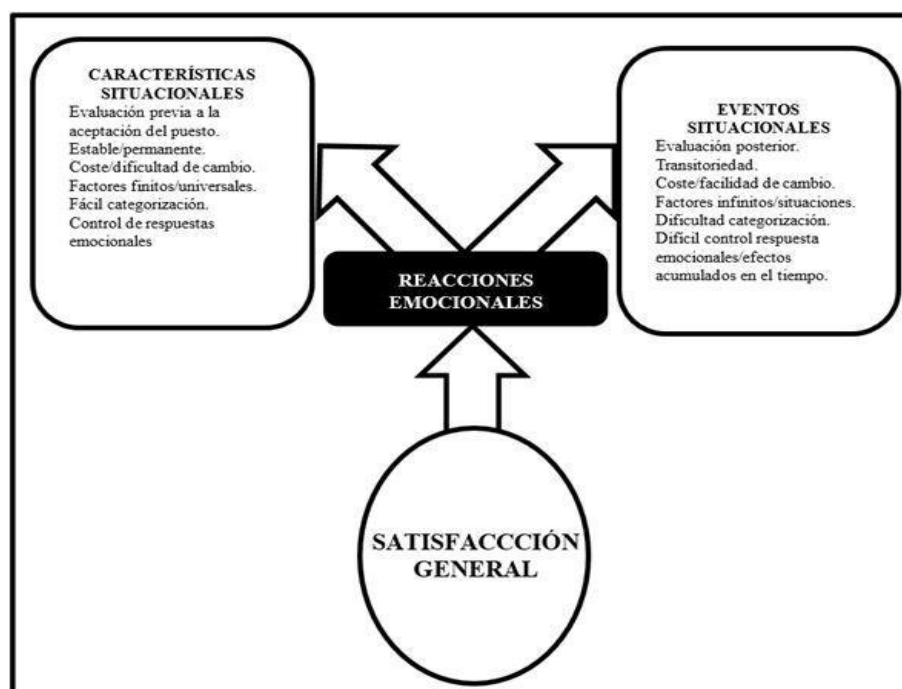


Figura 6. Teoría de los eventos situacionales. Fuente: Bravo, et al. (1996).

Las primeras, las evalúa el postulante antes de empezar a trabajar (el salario, las condiciones y promociones en el trabajo, la política de la compañía), las segundas se dan cuando ya trabaja y pueden generar confusión, son inesperadas y pueden ser positivas (salir antes del trabajo si se cumple el objetivo) y negativas (desperfectos de equipos) (Quarstein, et al., 1992; citados por Bravo, et al., 1996).

Se pueden diferenciar ambos factores, considerando su tiempo de duración, el número y la universalidad; mientras que las características situacionales son duraderas y fácilmente categorizadas, los eventos situacionales son transitorios y específicos de la situación, por eso es más complejo y costoso mejorar o cambiar las características que los eventos situacionales (Quarstein et al., 1992; Bravo et al., 1996). Finalmente, se considera que el tiempo y las reacciones a estas dimensiones van acumulándose y son causales de la satisfacción o insatisfacción laboral.

Se ha revisado un conjunto de teorías relevantes para el estudio de la satisfacción laboral, cada una con sus particularidades, desde la teoría dual de Herzberg que estima los factores intrínsecos y extrínsecos del trabajo, hasta la teoría de los eventos situacionales que destaca la manera de mejorar la satisfacción laboral manejando las condiciones positivas en la organización.

2.2.1.3 Dimensiones de la satisfacción laboral

En base a lo mencionado en la sección anterior acerca de la existencia de varios enfoques teóricos sobre la satisfacción laboral y que, dependiendo de cada una de ellas, los autores plantean dimensiones respectivas; por ejemplo, para Herzberg en su Teoría Dual los dos grandes factores de la satisfacción laboral son las dimensiones intrínseca y extrínseca.

Seguidamente se presentan las dimensiones planteadas por Palma (1999) quien establece que existen factores o dimensiones en el trabajo de mucha importancia, como se apreciará líneas abajo, podrían también clasificarse según enfoque de otros autores como el de Herzberg.

- ❖ Factor I: Condiciones físicas y materiales. Incluye la infraestructura, mobiliario, tecnología, equipos, acondicionamiento físico y similar, donde el trabajador desarrolla su labor cotidiana y se constituye en facilitador de la misma. Además, es una dimensión importante porque da las bases para el confort y comodidad, es innegable su gran relevancia para realizar el trabajo en cantidad calidad.
- ❖ Factor II: Beneficios laborales y remunerativos. Es la expresión de satisfacción con el sueldo, los incentivos económicos regulares o adicionales como pago por el trabajo que realiza; esta dimensión es fundamental para que el personal cubra sus necesidades materiales y las de su familia. Resulta un importante indicador de la consideración que percibe el trabajador por parte del empleador.

- ❖ Factor III: Políticas administrativas. Es el grado de acuerdo del personal con los lineamientos y normas institucionales que regulan la relación laboral y están asociadas directamente con el trabajador. Si estas directivas y normas facilitan el trabajo del personal, redundará en la satisfacción laboral de los empleados.
- ❖ Factor IV: Relaciones sociales. Refleja que tan grata le resultan a los trabajadores las interacciones sociales cotidianas con quienes comparten actividades laborales. Las relaciones interpersonales en el trabajo resultan fundamentales, para el acceso a la información para los procesos productivos y administrativos, además los trabajadores, son ante todo seres humanos sociales y necesitan del contacto con otras personas con quienes tendrán espacios de socialización y de colaboración laboral.
- ❖ Factor V: Desarrollo personal. Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización. El trabajo debe ser una fuente de aprendizaje, desarrollo y sentimientos de cumplir metas.
- ❖ Factor VI: Desempeño de tareas. Es la valoración con la que el trabajador asocia sus tareas cotidianas en la entidad en que labora; el modo en que hace su trabajo y el disfrute que le proporciona ejecutar las funciones propias de su puesto de trabajo.
- ❖ Factor VII: Relación con la autoridad. Es la expresión de cuán satisfecho se siente el personal respecto a los niveles directivos y de autoridad, sobre todo, con el jefe directo; dicha expresión se forma

durante en las interacciones mantenidas con dichos niveles al desempeñar su trabajo.

2.2.1.4 Importancia de la satisfacción laboral

La satisfacción laboral reviste una significativa importancia, en primer lugar, porque las personas pasan gran parte del tiempo de sus vidas en el trabajo, por ello el trabajo debería ser una continuación del hogar; además las personas satisfechas con su trabajo son más productivas en comparación con las insatisfechas (Chiavenato, 2005, citado en Arnedo y Castillo, 2009).

Martínez (2007) expone que conocer el nivel de la satisfacción laboral de los trabajadores es importante, ya que permite un feedback en relación con otras variables que afectan el comportamiento y el estado emocional de los empleados; además repercute en generar las bases para realizar cambios en la estructura y los elementos de la empresa, así como, en las actitudes y comportamientos. El autor destaca la relevancia de la satisfacción laboral en el plano personal y organizacional; cumpliendo así un rol mediador entre las condiciones del entorno laboral y las consecuencias para el desarrollo organizacional (Pérez, 2011).

De acuerdo a lo ya mencionado, en el plano personal, para varios autores “el trabajo proporciona, o debería proporcionar, salud física y mental, prestigio, entretenimiento, contacto social y realización personal” (Moreno-Jiménez et al., 2010, p. 256); además, algunos autores mencionan que los empleados con altos niveles de satisfacción tienden a experimentar mejor bienestar general y satisfacción con la vida; esta aseveración lograda

tras tres décadas de investigación que concluyen la influencia de la satisfacción sobre la satisfacción con la vida en general, en tanto que la insatisfacción laboral se vincula con sintomatología ansiosa, depresiva, absentismo laboral (Pérez, 2011) y con efectos negativos en la salud física y psicológica del trabajador (Spector, 1997; citado por Pérez, 2011).

Al tratar la importancia de la satisfacción laboral, es indispensable señalar su función en la administración pública, debido a que en ella los costos de personal forman parte considerable de los costos totales y sobre todo de la implicancia de sus trabajadores para propiciar calidad en el servicio; así en una organización encargada de prestar servicios, la satisfacción de su personal es igualmente valiosa en comparación con la satisfacción de sus clientes (Comm y Mathaisel, 2000; citados por Martínez, 2007). Asimismo, la satisfacción del personal se extiende a los clientes; ya que, un incremento en dicha satisfacción induce a que los clientes estén más satisfechos, además, la satisfacción cumple un papel esencial, debido a que puede guiar de modo positivo el comportamiento de los empleados y de ese modo mejorar el funcionamiento de la organización (Rowden, 2002, citado por Pérez, 2011).

Complementado lo expresado, los beneficios de una alta satisfacción laboral son relevantes no solo por su aporte en el plano organizacional y personal, sino porque se extiende hacia otras esferas como familiar, social y comunitario (Flores, 2010). En conclusión, un nivel adecuado de satisfacción laboral, permite importantes beneficios en diferentes aspectos de las organizaciones laborales, en el plano institucional, impacto en la

productividad, motivación, compromiso con la organización, reducción de ausentismo y menos rotación, y, la satisfacción de los clientes; nivel personal, mejores índices de satisfacción con la vida, bienestar en general, salud física y mental del trabajador, lo cual a nivel macro incide en beneficio de la sociedad.

2.2.1.5 Variables determinantes de la satisfacción laboral

Robbins (1998, citado en Méndez y Urgilés, 2010) considera que entre los principales factores organizacionales que determinan la satisfacción laboral están: Un trabajo interesante, que sea un reto, un sistema de recompensas justas, buenas condiciones de trabajo, colegas y jefes que brinden apoyo y compatibilidad entre personalidad y puesto; en tal sentido, los autores toman en cuenta una gran diversidad de variables o factores que determinan la satisfacción laboral, en los cuales coinciden mayormente los expertos.

Asimismo, numerosos estudios concluyen que la satisfacción laboral se determina por un conjunto de variables, de las cuales se han incluido algunas de las más relevantes, como el puesto o características de función, participación en las decisiones, sistemas de recompensas y salarios, y liderazgo, además determinadas variables individuales participan incrementando o disminuyendo la satisfacción laboral (Bravo, et al., 1996; Cavalcante, 2004; Álvarez, 2007). Seguidamente, se describen la de mayor importancia:

a. Características de la función. Desde hace décadas, se ha comprobado la influencia de algunas características de las tareas en la satisfacción laboral

(Cavalcante, 2004). Diversos estudios coinciden respecto a que a que las tareas variadas, complejas e interesantes, satisfacen más al empleado, que las rutinarias, simples y de menor exigencia, y, cuanto más mayor reto y cualificación demanda son las tareas, mayor satisfacción puede generar en el personal (Álvarez, 2007). Asimismo, Katz y Kahn (1979, citados en Álvarez, 2007), describen las dimensiones que propiciarían la satisfacción como la variedad: El puesto de trabajo motiva su capacidad, desarrolla responsabilidad y de toma de decisiones; la autonomía: Libertad de elegir sus estrategias y ritmos, muestran mayores niveles de satisfacción; uso de habilidades y aptitudes: Cuando el trabajador puede aplicarlas, supone un aumento del nivel de satisfacción laboral en el empleado.

b. Participación en la toma de decisiones. Diversos estudios con resultados consistentes avalan la relación significativa y directa entre las variables, ello implica que en tanto haya mayor participación en las decisiones, aumenta la satisfacción laboral (Cavalcante, 2004), lográndose que el personal sienta que forman parte de las decisiones y aseguran su posesión laboral, sintiéndose propietarios, importantes en la organización, lo cual incrementa la satisfacción laboral (Bravo, et al, 1996). Además si hay equilibrio entre la expectativa de participación del personal y la que realmente tiene, mayor será la satisfacción laboral (Griffin y Bateman, 1986, citados en Cavalcante, 2004); dicha relación, se sustenta porque el individuo percibe que tiene mayor control sobre su puesto y tareas, cuyo vínculo con la satisfacción ha sido demostrada empíricamente.

c. Sistemas de recompensas y salarios. En este sistema se ubican los sueldos y la promoción, que actúan como determinantes en la satisfacción laboral porque permiten satisfacer necesidades, representar estatus, reconocimiento y seguridad de empleo, además de brindar independencia y por ende conllevan a incorporar valores (Cavalcante, 2004). Al referirse a la seguridad del empleo, Álvarez (2007) señala que el trabajador seguro, se siente valorado en su empresa con mayores posibilidades de conservarla. Asimismo, sobre las recompensas y equidad, Adams (1965, citado por Cavalcante, 2004), establece una relación entre desempeño y recompensas: Si las recompensas son justas y equitativas, la satisfacción se incrementa, porque los empleados sienten equidad en proporción a su desempeño; por ello, diferentes autores consideran que la justicia distributiva es un predictor importante del grado de satisfacción (Bravo et al., 1996). Y finalmente, otra muestra de los efectos de la promoción la señala Stone (1952, citado por Álvarez, 2007) al observar que las organizaciones que ascienden a sus empleados, por su habilidad en la ejecución de tareas y no por antigüedad, presentan niveles mayores de productividad lo cual repercutiría en la satisfacción.

d. Jefes y colegas que brinden apoyo. El tener compañeros de trabajo y colegas con quienes se mantienen relaciones de apoyo, respeto y simpatía, es un factor importante en el surgimiento y mantenimiento de la satisfacción laboral, dado que se pasa en el trabajo gran parte de la vida, y para el trabajador como ser humano, es vital que mantenga relaciones interpersonales de armonía y colaboración. De la misma manera, la

conducta del dirigente es además uno de los principales determinantes de la satisfacción, es así que la mayor tolerancia y consideración de los jefes redundan en la satisfacción de los empleados, sucediendo lo contrario con jefes autoritarios e indiferentes (Méndez y Urgilés, 2010).

e. Compatibilidad entre la personalidad y el puesto. Según Norman (1968, citado en Álvarez, 2007), existen aspectos individuales con incidencia en la satisfacción como la personalidad y autopercepciones; una buena autoestima incrementa las posibilidades de desarrollar la satisfacción en los empleados, a diferencia de una autoestima baja. Asimismo, “la alta compatibilidad entre personalidad y ocupación da como resultado mayor satisfacción, ya que las personas poseerían talentos y habilidades adecuadas para cumplir con las tareas de su trabajo, así mismo es probable en personas que trabajen en puestos coherentes a sus habilidades, que logren mejores desempeños, ser exitosos, lo cual les generará mayor satisfacción laboral” (Méndez y Urgilés, 2010).

2.2.1.6 Variables resultantes de la satisfacción en el trabajo

Existen numerosos estudios que intentan explicar las consecuencias de la satisfacción laboral, sin embargo, estas son complejas y continúa pendiente su confirmación, así, Spector (1997, citado en Cavalcante, 2004) habla más bien de “potenciales efectos de la satisfacción en el trabajo”, (p. 55). En tal sentido, se tratan las principales resultantes de la satisfacción laboral, habiéndose considerado aquellas que resulten más idóneas para el presente estudio.

- A. Comportamiento de ciudadanía organizacional. Es indudable que la satisfacción laboral tiene efectos positivos en la frecuencia de estos comportamientos, como ser serviciales y colaboradores por iniciativa propia, sin que forme parte de las obligaciones de trabajo (Rego; 2000, 2002; Cavalcante, 2004). Además, estos efectos benéficos, tienden a menguar la brecha psicológica entre el individuo y los demás, por ende, conllevan a que surjan tales comportamientos positivos; por lo tanto, si los índices de iniciativa disminuyen, indican que debe evaluarse la satisfacción, para prevenir posibles problemáticas (Cavalcante, 2004).
- B. Absentismo. A quienes les disgusta su trabajo tienen más posibilidades de ausentarse que aquellas personas a las que les agrada. No obstante, Hackett y Guion (1985, citados en Rodríguez, Zarco y González, 2009) hallaron que el absentismo no correlaciona con algunas facetas de la satisfacción, de modo que la persona puede ausentarse por diversas causas, como enfermedad del empleado o algún familiar, temas personales, cansancio o, no tener deseo de trabajar. No obstante, la satisfacción en gran medida aporta para la continuidad del empleado en su centro de trabajo.
- C. Rotación. La renuncia por voluntad propia se ha vinculado con la satisfacción laboral, como lo aseveran muchos autores que han demostrado que el personal insatisfecho tiene más probabilidades de renunciar a sus puestos que quienes están contentos. Al respecto, dichos trabajos realizados son predictivos, ya que evalúan la satisfacción

laboral en una muestra de empleados para, posteriormente, analizar quién renuncia (Rodríguez et al., 2009).

D. Burnout. El síndrome del quemado, es una variable que, según numerosos reportes de investigación, mantiene una relación negativa y significativa con la satisfacción laboral. Justamente los enfoques psicosociales asumen que este síndrome se produce por factores organizacionales en los contextos laborales. El burnout considerado como estado de debilidad psicológica y emocional; es decir, una situación de extremo agotamiento, baja productividad del individuo y por tanto, de insatisfacción laboral (Cavalcante, 2004; Shirom, 2009; Arnedo y Castillo, 2009).

2.2.1.7 Relación entre satisfacción laboral con otras variables

El estudio de la satisfacción laboral y su relación con diferentes variables, genera gran interés, sin embargo, se ha priorizado las de mayor relevancia para el presente trabajo: Satisfacción con la vida, con la salud y el bienestar, con el desempeño o productividad y finalmente, con el liderazgo, factor crucial en el desarrollo de óptimos niveles de satisfacción en el trabajo.

- Satisfacción con la vida y satisfacción laboral: Según Rodríguez et al. (2009) el estar contento con su propia vida es indicador de la felicidad o del bienestar. Las evidencias empíricas confirman la asociación entre dichas variables (satisfacción laboral y con la vida), en base a tres hipótesis: La diseminación, compensación y segmentación.; la primera,

sostiene que la satisfacción o insatisfacción, en un área de la vida se disemina sobre otras áreas; así, los problemas en la vida personal pueden extenderse al trabajo, en tanto que las dificultades y la poca gratificación laboral llegan a repercutir en lo personal; la segunda, señala que la insatisfacción en un área de la vida será compensada por la satisfacción en otra, quien tiene un empleo insatisfactorio, buscará satisfacción en otros aspectos de la vida, y viceversa; y la tercera, postula que las personas separan los distintos aspectos de sus vidas y que la satisfacción de un área no se relaciona con las demás. Asimismo, Ferrero (2011) va más allá y sostiene que la satisfacción laboral y la satisfacción con la vida, mantienen una relación causal recíproca.

- Satisfacción laboral, salud y bienestar. Son considerables los estudios que avalan la relación directa entre bienestar físico y psicológico con la satisfacción laboral; se sostiene que la salud física y psicológica es influenciada positivamente por elevados niveles de satisfacción laboral (Cavalcante, 2004). Según Rodríguez et al. (2009) actualmente los investigadores tienen gran interés en la triada (satisfacción laboral, salud y bienestar). Se considera que la insatisfacción laboral puede ser un factor desencadenante de enfermedades y riesgos graves en la salud y que diversos estudios reportaron que los empleados insatisfechos presentaban más síntomas físicos que sus compañeros satisfechos. Asimismo, Rodríguez et al. (2009) señalan que la insatisfacción correlaciona con las emociones negativas en el trabajo: Angustia y depresión.

- Satisfacción laboral y desempeño laboral. Diversos trabajos, entre los que destacan los de Laffaldan y Muchinsky (1985, citados en Rodríguez et al., 2009), expresan la relación entre ambas variables, a pesar de la evidente asociación, hay dos explicaciones contrapuestas: La primera considera que la satisfacción puede conducir a un mejor desempeño, esto es, a quienes les gusta su empleo trabajan con más ahínco; en la segunda, el desempeño puede traducirse en satisfacción, es decir, quienes realizan bien su trabajo pueden obtener beneficios de éste, lo que a su vez suele producir más satisfacción. Además, investigaciones como las de García (2010, citado por Ferrero, 2011) sostienen el vínculo entre productividad y satisfacción en el trabajo.
- El liderazgo y satisfacción laboral. Actualmente es foco gran interés para muchos investigadores cómo se da la relación liderazgo-satisfacción laboral. Bravo et al (1996) sostienen que “se han encontrado correlaciones positivas y significativas entre la conducta de liderazgo (...) y la satisfacción laboral” (p. 380). Respecto a esta variable, aquellos líderes con un trato personal y considerado con sus empleados hacen que éstos se sientan más satisfechos y desarrollan óptimos niveles de confianza y de escucha, lo cual se correlaciona con la satisfacción laboral (Halpin y Winer, 1952; citados en Álvarez, 2007).

2.2.1.8 Intervención en satisfacción laboral

La mejora de la satisfacción laboral debe partir de conocer el estado actual de la satisfacción laboral para focalizar el programa de mejora, en tal sentido se debe realizar una óptima evaluación y diagnóstico mediante distintas técnicas cualitativas, cuantitativas y mixtas (Manso, 2002). Luego de conocer a profundidad las actitudes, motivos e ideas de sus trabajadores, los directivos de una organización deben comprometerse y facilitar la mejora de las condiciones laborales y de que se promueva la satisfacción del personal; según Pinilla (1982) la satisfacción laboral debe ser experimentada y sentida por el personal y los directivos. Luego del diagnóstico e intervención, se debe realizar el monitoreo y estudio del impacto de las intervenciones (Manso, 2002). Sin embargo, descubrir las fuentes de la insatisfacción laboral, es un proceso complejo, ya que generalmente existe multicausalidad.

En la mejoría de la satisfacción laboral, el enriquecimiento del trabajo propuesto por Herzberg (Manso, 2002) resulta muy efectivo, ya que se enfoca en darle autonomía al trabajador y permitirle intervenir en parte de la planeación y supervisión de su propio trabajo; además incluye estructurar los puestos, de modo que, el trabajador experimente una sensación de logro, el autor recomendó estrategias básicas para el enriquecimiento del trabajo, observadas en la Figura 7.

ESTRATEGIAS	MOTIVADORES IMPLICADOS
• Eliminar controles innecesarios	• Responsabilidad y éxito personal.
• Aumentar la responsabilidad de los empleados en su trabajo	• Responsabilidad y reconocimiento.
• Asignar los empleados a unidades naturales y completas de trabajo (módulo, división, sección, etc.)	• Responsabilidad, éxito y reconocimiento.
• Conceder más autoridad y autonomía a los empleados en sus actividades	• Responsabilidad, logro y reconocimiento.
• Elaborar informes periódicos sobre la calidad del desempeño y ponerlos directamente a disposición de los empleados, más que del supervisor	• Reconocimiento interno.
• Introducir nuevas y más interesantes tareas y formas de hacer el trabajo	• Capacitación y aprendizaje.
• Asignar a los individuos tareas específicas o especializadas que les permitan convertirse en expertos.	• Responsabilidad, capacitación y avance laboral.

Figura 7. Estrategias para el enriquecimiento del trabajo de Herzberg (1968).

Fuente: Manso (2002).

Además, enriquecer el puesto de trabajo implica realizar cinco acciones que un gerente debe poner en práctica: a) Formar grupos de trabajo naturales. b) Combinar las tareas. c) Establecer responsabilidad hacia el cliente. d) Ampliar los puestos verticalmente. e) Abrir canales de retroalimentación. Todo ello con la finalidad que el trabajador canalice sus esfuerzos, energía y su conducta hacia el logro de objetivos de interés de la empresa (Gordon, 1997, citado en Manso, 2002). Además, permite que el desempeño mejore.

Según Manso (2002) existen otros recursos para enfrentar la insatisfacción laboral como cambiar las condiciones de trabajo, la supervisión, la compensación o el diseño del puesto, dependiendo del factor de insatisfacción del empleado; transferir al personal a otros puestos para obtener armonía entre las características del trabajador y las del puesto;

reasignar al personal para formar grupos de trabajo más compatibles; esforzarse “con hechos” en cambiar la percepción de los trabajadores insatisfechos, el enfoque es apropiado solo cuando se forman interpretaciones negativas, que surgen por información inadecuada o incorrecta.

Martínez (2007) propone diversas formas de influenciar a la satisfacción laboral, a los que él llama los pilares de la felicidad:

- a) Incentivar oportunidades y retos: Fomenta considerar el propio trabajo como atractivo y emocionante. Por ejemplo, la oportunidad de emplear la creatividad en el trabajo es mencionados a menudo por los empleados.
- b) Ambiente abierto: Considera un trato horizontal entre empleados y directivos, quienes se pueden objetar mutuamente, transparencia al informar resultados de la empresa, las tareas bien definidas y que haya sinceridad entre las personas.
- c) Libertad y conocimiento: El Personal dispone de las condiciones favorables para sus iniciativas, desarrollarlas y tener sentido de propiedad de su trabajo
- d) Aprobación y valoración: Valora a sus empleados sobre su buen desempeño y demuestra la confianza en ellos. El respeto mutuo es muy importante.
- e) Entorno laboral motivador: Que tanto la misión de la empresa, es fuente de inspiración al personal y del fomento de cooperación entre las áreas.

- f) Momentos de celebración: Enfocar los éxitos, logros y concentrarse en asuntos ajenos al trabajo, confraternizar y celebrar a nivel corporativo.
- g) Equilibrio en la gestión de la satisfacción laboral, es decir, tomar en cuenta los diferentes pilares de la satisfacción laboral individualmente, pero sobre todo, considerar el equilibrio entre ellos, por ejemplo la cantidad de trabajo a realizar, en función al tiempo disponible para ello, el balance trabajo y vida personal, la variedad del trabajo, que no sea monótono, sino con diversidad de matices.

Complementariamente a lo ya propuesto por los autores mencionados, existen medidas sencillas pero muy efectivas para mejorar la satisfacción, empezando por normas de convivencia en el entorno laboral como el trato respetuoso y cordial en sentido descendente (jefes a trabajadores) horizontal (entre pares y colegas) y ascendente (de trabajadores a directivos o autoridades); escuchar la opinión de los demás sin descalificaciones; incentivar una atmosfera de aprendizaje de habilidades sociales para jefes y colaboradores; optimizar el proceso de selección incluyendo a postulantes adecuados para cada puestos, en función perfil de exigencias del puesto, cultura y valores compatibles con la organización.

Como se aprecia, existen diferentes modelos y programas para intervenir en el mejoramiento de la satisfacción laboral, claro está luego de realizar un evaluación y diagnóstico enfocando la variable satisfacción laboral y los diferentes factores que la conforman.

2.2.2 El síndrome de burnout

El presente acápite se amplía y profundiza los aspectos teóricos sobre el síndrome de burnout; desde que en 1974 Herbert Freudenberger, acuñó el término síndrome de burnout (Garcés de Los Fayos, 2003) hasta, Hartman, Maslach, Cherniss, Jackson, Pines, Gil Monte, Peiró, Salanova entre otros en la actualidad, quienes expusieron su creciente interés por el estudio de este síndrome en la comunidad científica organizacional, por asociarse la temática al bienestar laboral; así como, el surgimiento de conocimientos científicos acerca de sus efectos en el trabajador (Mansilla, s.f.).

Entre las posturas planteadas en esta investigación, resalta la sostenida por Maslach (2009), quien menciona que el burnout es un síndrome psicológico que responde a estresores crónicos del ambiente laboral en el cual trabajan las personas. Inclusive actualmente se considera no solo como un problema de los trabajadores de servicios humanos, sino que se extiende hacia todo tipo de trabajadores, ya sea por su situación personal u organizacional (Garcés de Los Fayos, 2003; Salanova y Llorens, 2008). Por lo tanto, es importante profundizar el estudio del síndrome, por el gran perjuicio y costo que tiene a nivel social, organizacional e individual (Gillespie, 1980; citado por Garcés de Los Fayos, 2003; Maslach, 2009).

En el Perú, Ley de Seguridad y Salud en el Trabajo (Ley 20783) del 2011, considera además de factores de riesgos laborales que pueden afectar la salud física del trabajador, los factores psicosociales, entre ellos, el estrés laboral, y por supuesto, el síndrome del burnout. España, sin embargo lleva muchos años de adelanto desde que en 1995 dictaminó la Ley de Prevención de Riesgos

Laborales, al reconocer a la organización y ordenación de la actividad laboral como condiciones que pueden exponer a riesgos laborales a los trabajadores; esta ley demanda la necesidad de realizar diagnósticos y actividades de prevención frente a tales riesgos para erradicarlos y brindar condiciones laborales más saludables (Gil-Monte, 2001). De modo que se reconoce al síndrome de burnout como una dolencia psíquica causante de periodos de incapacidad temporal, como un accidente laboral (Garcés de Los Fayos, 2003).

En los acápites sucesivos, se profundiza en los aspectos teóricos conceptuales más relevantes acerca del síndrome de burnout, desde su definición hasta su abordaje en la intervención.

2.2.2.1 Conceptualización del síndrome de burnout

Los autores Gil-Monte y Peiró (1997) sostienen la existencia de dos perspectivas teóricas para la conceptualización del síndrome de burnout, la clínica, tiene una concepción más estática, definiéndolo como un estado ya que es una consecuencia del estrés laboral, el burnout se utilizó inicialmente para describir los síntomas físicos que llegaban a un estado de agotamiento, que padecía el personal sanitario como producto de las condiciones de trabajo, sobre todo por laborar intensamente descuidando sus propias necesidades.

Por otro lado, la perspectiva psicosocial lo define como un proceso, porque se va desarrollando por la interacción entre las condiciones de trabajo y las características individuales de los trabajadores (Gil-Monte y Peiró, 1999) a partir de las dos perspectivas, se presentan las siguientes definiciones.

En la perspectiva clínica, Freudenberger (1974, citado en Garcés de los Fayos, 2003 se refiere al burnout como una "sensación de fracaso y una existencia agotada o gastada que resultaba de una sobrecarga por exigencias de energías, recursos personales o fuerza espiritual del trabajador" (p. 160), ubicando las emociones y sentimientos negativos producidos por el burnout en el contexto laboral, debido a que es el trabajo el que puede provocar tales reacciones. Además, el autor afirmaba que el burnout ocasionaba "adicción al trabajo" considerándola, según Machlowitz (1980, citado en Garcés de los Fayos, 2003, p.4), como "un estado de total devoción a su ocupación, por lo que su tiempo es dedicado a servir a este propósito" que provocaba un desequilibrio productivo y reacciones emocionales propias de la estimulación laboral aversiva.

El término anglosajón "burnout", significa estar quemado, desgastado, exhausto y perder la ilusión de trabajo (Quiceno y Vinaccia, 2007), siendo Freudenberger, reconocido como "el primer autor en delimitar el burnout como un problema de salud vinculado al ejercicio de la actividad laboral" (Gil Monte, 2005, p.14), explicando así la resquebrajada atención y a los usuarios de las entidades de servicio (voluntariado, sanitarios, educativos, etc.), entendiéndose el burnout como una experiencia de agotamiento y desinterés por la actividad laboral en los profesionales que trabajan con los usuarios, como consecuencia de la sobrecarga laboral (Gil Monte, 2005).

Las definiciones en el enfoque psicosocial son las siguientes:

Gil-Monte (2001) lo define como: "...una respuesta al estrés laboral crónico integrado por actitudes y sentimientos negativos hacia las personas

con las que se trabaja y hacia el propio rol profesional, así como por la vivencia de encontrarse emocionalmente agotado. Esta respuesta ocurre con frecuencia en los profesionales de la salud y, en general, en personal de organizaciones de servicios que trabajan en contacto directo con los usuarios de la organización”... (p. 2).

Además, el autor menciona que el síndrome burnout “es un proceso en el que intervienen variables cognitivo-aptitudinales (baja realización personal en el trabajo), variables emocionales (agotamiento emocional) y variables actitudinales (despersonalización)” (Gil Monte, 2001, p.1)

Según Salanova y Llorens (2008), Maslach en 1993; p. 20 brinda una definición clásica del burnout: “un síndrome psicológico de agotamiento emocional, despersonalización y reducida realización personal que puede ocurrir en individuos normales que trabajan con personas de alguna manera”. Asimismo, (Maslach y Jackson, 1981, citadas en Guerrero, 2000) señalan a los factores laborales y organizacionales como condicionantes y antecedentes para la aparición del burnout,

Posteriormente, Maslach (2009) afirma que el burnout laboral es un síndrome psicológico que implica una respuesta prolongada a estresores interpersonales crónicos en el trabajo, son las condiciones y características del trabajo y la organización las cuales exponen a los empleados al riesgo de burnout; en tal sentido, la expresión de dicho síndrome comprende tres dimensiones claramente diferenciadas entre sí: Una sensación de un marcado agotamiento, los sentimientos de cinismo y desapego hacia su

trabajo y una sensación de baja eficacia y carencia de metas cumplidas en lo laboral y profesional.

Moreno-Jiménez, Rodríguez-Carbajal y Escobar (2001), refieren que Schaufeli et al., (1996), realizaron una reelaboración teórica y operacional el burnout aplicado a profesiones no asistenciales, definiéndolo como: “una crisis en las relaciones con el propio trabajo, sin que signifique necesariamente una crisis en las relaciones con las personas en el trabajo” (p.20). Cabe destacar que Schaufeli et al. (1996) construyeron la escala Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI-GS) aplicando la reelaboración conceptual de las tres dimensiones que se detallarán más adelante.

Asimismo, Bresó, Salanova, Schaufelli y Nogareda (2007) refieren que una definición actualizada y ampliamente aceptada, es la propuesta por Maslach et al. (2001) quienes definen el burnout como "una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, determinado a partir de las dimensiones conocidas como agotamiento, cinismo e ineficacia profesional”(p.1).

Para concluir, algunos autores consideran varios aspectos que permiten delimitar el concepto de burnout, entre éstos se encuentran que: Es una respuesta que se presenta con mayor frecuencia en trabajos de servicios humanos, pero también se ha identificado en otras profesiones (Garcés de Los Fayos, 2003; Mansilla, s.f.; y, Salanova y Llorens, 2008); la comunidad científica acepta la tridimensionalidad del síndrome (Garcés de Los Fayos, 2003; Maslach y Jackson, 1981); es consecuencia de eventos

laborales estresantes en la interacción trabajador-condiciones laborales de riesgo; se da en interacciones trabajador-cliente, trabajador-usuario intensas, surgen paulatinamente hasta provocar el síndrome (Garcés de Los Fayos, 2003). Finalmente, Garcés de los Fayos (2003) afirma que la definición de burnout más aceptada por los académicos e investigadores es la de Maslach y Jackson del año 1981, autoras del MBI, herramienta más utilizada por la comunidad científica.

2.2.2.2 Diferencias entre el síndrome de burnout y el estrés

Al comparar el síndrome de burnout y el estrés, algunos autores los igualan y otros, los diferencian. Entre los segundos, están Freudemberger (1974), Maslach y Jackson (1981), además señalan matices que los diferencian.

Greenglass, Burke y Ondrack (1990; citados en Garcés de los Fayos, 2003) diferencian el estrés vital del estrés laboral, para ellos el primero, se va acumulando a lo largo del tiempo por la vida misma, en el hogar y/o en el trabajo, por eso sería un concepto general. En cambio, el estrés laboral se relaciona al trabajo que se realiza y por factores relacionados al mismo, en tal sentido, ubican al burnout en este último tipo. Sumándose a las diferencias mencionadas, Starrin, Larsson y Styrborn (1990, citados en Garcés de los Fayos, 2003) afirman que la diferencia fundamental es que el burnout es exclusivamente negativo al igual que sus consecuencias, en tanto el estrés se puede presentar de modo positivo o negativo.

Para Maslach (2009) la diferencia está en que estrés agudo se da como respuesta a incidentes críticos específicos, en tanto el burnout es una

reacción a la acumulación de estresores ocupacionales, cuya consecuencia no son solamente reacciones físicas, son, sobre todo, psicológicas y sociales.

Buendía (2006) señala las diferencias entre el estrés general y el "burnout" así: Frente al estrés general, se considera el "burnout" como una de las posibles respuestas al impacto acumulativo del estrés laboral crónico. Otros autores lo consideran como el estadio final de un proceso de adaptación entre demandas y recursos del sujeto; mientras el estrés se refiere a procesos temporales más breves, además sugiere que el "burnout" se asocia a actitudes negativas hacia los clientes, el trabajo y la organización, lo que no ocurre necesariamente en el estrés.

Adicionalmente, Moreno y Peñacoba (1999) señalan que, a diferencia del estrés, el burnout no se relaciona con la fatiga y sobrecarga de trabajo, sino lo está con la desmotivación emocional y cognitiva que éste produce.

Bresó et al. (2007) diferencian el burnout y la fatiga por estrés, enfocando que la recuperación de la fatiga es relativamente rápida en cambio la recuperación del burnout que es más lenta y costosa emocionalmente, además la fatiga suele ir con sentimientos de competencia y realización, en tanto el burnout que conlleva una autoevaluación negativa y sentimiento de ineficacia laboral.

En conclusión, existen muchas opiniones de reconocidos autores como los citados, que confirman la diferencia entre síndrome de burnout y estrés.

2.2.2.3 Dimensiones del síndrome de burnout

Maslach y Jackson (1981) identificaron que el síndrome de burnout, se componía de tres dimensiones: Cansancio o agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal. Posteriormente, Maslach (2009) plantea otra definición del burnout y de las dimensiones, modificándolas:

- **Dimensión agotamiento:** Representa el componente individual básico del burnout, se refiere a sentimientos de estar sobre exigido y vacío de recursos emocionales y físicos. Los trabajadores se sienten debilitados y agotados, sin fuente de reposición, carecen de energía para enfrentar otro día u otro problema. Las fuentes principales de este agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal en el trabajo.
- **Dimensión cinismo:** Expresa el componente del contexto interpersonal; se refiere a respuestas negativas, insensibles, o apáticas frente a diversos aspectos del trabajo. Se desarrolla en respuesta al exceso de agotamiento, como amortiguador emocional de preocupación. El trabajo intenso, reducirá el tiempo dedicado a ello, empezando a apartarse; el riesgo es que este desapego puede derivar en la pérdida de idealismo y deshumanización. Además, va desarrollando reacciones negativas hacia la gente y el trabajo, el desempeño puede reducirse en tiempo y calidad.
- **Dimensión eficacia profesional:** Es el factor de autoevaluación; se refiere a los sentimientos de competencia o de incompetencia, carencia de logros y productividad en el trabajo. Este sentido disminuido de autoeficacia es exacerbado por la carencia de recursos de trabajo, falta de apoyo social y

de oportunidades para desarrollarse, además pueden sentir que erraron al elegir su carrera y llegan a tener una consideración negativa de ellos mismos.

Moreno-Jiménez et al. (2001) sostienen que en el Maslach Burnout Inventory General Survey Schaufeli et al. (1996) la definición de las tres dimensiones del burnout son las siguientes:

Desgaste Emocional: Se define de forma genérica, sin el énfasis en los aspectos emocionales de la interacción relacional en el trabajo con las personas, sean usuarios, colegas y similares; el cinismo expresa actitudes de indiferencia, distanciamiento y baja relevancia que el personal le concede a su propio trabajo; sobre la eficacia profesional, se destaca la importancia de las expectativas sobre el cumplimiento de metas y objetivos.

Los autores Salanova, Schaufeli, Llorens, Peiró y Grau (2000) definen las dimensiones del burnout en los siguientes términos: Agotamiento: Se define en forma genérica, comprende la fatiga emocional, pero sin hacer referencia explícita a los “otros” como fuente de tales emociones negativas. Cinismo: Refleja indiferencia y actitudes de distantes hacia el trabajo que se realiza, pero en términos generales, no necesariamente con otras personas. Y falta de eficacia profesional, se refiere a la ausencia de eficacia percibida en el desarrollo del trabajo (Salanova et al. 2000).

Según Bresó et al. (2007) en la definición de Maslach et al., del año 2001; es evidente el carácter tridimensional del síndrome de burnout entendiendo que afecta, por una lado a un nivel personal (*agotamiento: sensación de no*

poder dar más de sí a nivel emocional) por otro lado, a un nivel social (*cinismo: actitud distante ante el trabajo, las personas objeto del mismo así como los compañeros/as de trabajo*) y finalmente, a nivel profesional (*ineficacia profesional: Sensación de no hacer adecuadamente las tareas y ser incompetente en el trabajo*) (p.1).

El burnout se evalúa a partir de los resultados en las escalas: Alto agotamiento o desgaste y cinismo y baja eficacia profesional, configuran el síndrome, el cual se evalúa mediante el Maslach Burnout Inventory- GS (Schaufeli et al., 1996).

2.2.2.4 Etapas o fases del síndrome de burnout

Existe en la literatura diferentes autores que identifican etapas o fases en el desarrollo del burnout, se presentan a continuación los más relevantes.

Sobre el proceso de desarrollo del burnout, los resultados en muestras de trabajadores holandeses en estudios longitudinales mostraron que existe un orden causal entre las dimensiones clave del burnout; de manera que, altos niveles de agotamiento emocional llevaban a altos niveles de despersonalización (Taris, Le Blanc, Schaufeli, y Schreus, 2005, citados en Salanova y Llorens, 2008).

Edelwich y Brodsky (1980, citados en Garcés de Los Fayos, 2003), establecieron etapas o secuencias de menor a mayor por las que pasa el trabajador hasta llegar al burnout, entre ellas se encuentran: Entusiasmo, donde el empleado percibe su profesión como estimulante e interpreta los conflictos como pasajeros y solucionables, tiene altas aspiraciones, gran

energía y pérdida de noción de peligro, sigue la etapa de estancamiento: Cuando se frustran las expectativas laborales y los objetivos, aparecen difíciles de conseguir; sigue la etapa de frustración: Periodo de desilusión y baja motivación, aparecen los problemas (emocionales, físicos y conductuales) núcleo del síndrome; etapa de apatía: Surge la resignación del empleado ante la imposibilidad de cambiar su realidad, es el mecanismo de defensa ante la frustración, y finalmente, la etapa de burnout: La limitación física y psicológica de continuar trabajando e irrumpe la sintomatología del burnout (agotamiento emocional, despersonalización y baja realización personal en el trabajo).

Cherniss (1980, citado en Garcés de Los Fayos, 2003) sostiene que se llega al burnout partiendo del estrés laboral como un proceso de acomodación psicológico entre un empleado estresado y un trabajo estresante; destacando tres momentos o fases: Fase de estrés: Desbalance entre demandas laborales y recursos personales; Fase de tensión o agotamiento es la reacción emocional a corto plazo, ante el desequilibrio de la fase anterior, con expresiones de ansiedad, tensión, fatiga y agotamiento y finalmente, la fase de afrontamiento defensivo: Cambios en actitudes y conductas como la robotización y el cinismo.

Como se aprecia, según lo planteado por diversos autores, el síndrome de burnout pasar por etapas o fases en su proceso de evolución.

2.2.2.5 Facilitadores y desencadenantes del síndrome de burnout

Se ha categorizado a los estresores como desencadenantes y facilitadores del burnout, en tal sentido, se realizó la revisión de los más frecuentes:

A. Desencadenantes del síndrome de burnout.

Son variables que aumentan el riesgo de padecer el burnout en la población laboral. Medina (2004) señala que Peiró en 1983 propone los desencadenantes más importantes:

1. Ambiente físico y contenidos del puesto. El burnout puede desencadenarse si el trabajador percibe ciertas condiciones ambientales negativas para la labor que realiza y para él mismo como, por ejemplo, el discomfort físico percibido que suele relacionarse con una baja realización personal, además, la sobrecarga laboral percibida podría desencadenar sentimientos de agotamiento emocional.
2. Estrés por desempeño de roles: El rol se define como el “conjunto de expectativas y demandas sobre conductas que se esperan de la persona que ocupa una determinada posición” (Gil Monte y Peiró, 1997, p.66); así, su desempeño, se convierte en estresante en ciertas situaciones. El desempeño de roles implica dos aspectos, la ambigüedad (grado de incertidumbre al desempeñar su cargo, el cual es una respuesta cognitivo aptitudinal y el conflicto de rol (como imposibilidad de satisfacer expectativas contradictorias y provoca respuestas emocionales).
3. Relaciones interpersonales. Con los jefes, pares y subordinados, tienen un importante efecto sobre el burnout, protegen al ser positivas y, generan riesgo al ser negativas.

4. Las nuevas tecnologías y otros aspectos organizacionales. Pueden facilitar o dificultar el buen desempeño de tareas e implica desarrollar habilidades y destrezas, pudiendo ello afectar a los sistemas cognitivos y emocionales dependiendo como se adapte la persona.
5. Las dimensiones estructurales. Son determinantes en el surgimiento del burnout, comprenden aspectos organizacionales como la centralización, las jerarquías, la toma de decisiones, la participación y autonomía, entre otras (Medina, 2004).
6. Asimismo, según Gil Monte y Peiró (1997) la estructura y el clima laboral son tal vez los mayores factores de riesgo para que el burnout surja, es así como cuando la toma de decisiones es centralizada o las jerarquías tienen muchos niveles, lo cual la hace más compleja, entre otras características, mayor será la posibilidad de que se presente el burnout.

Adicionalmente a lo ya mencionado, las demandas que traen las innovaciones tecnológicas se asocian a factores estresantes en el trabajo; como la necesidad de capacitación ante el temor a los despidos, la disminución de la interacción y apoyo social (Apiquian, 2007 y Gil Monte y Peiró, 1997); todo lo mencionado incrementa los sentimientos de agotamiento en el trabajador. Además, la inestabilidad laboral e inseguridad contractual son factores de riesgo para el surgimiento del burnout., tal como lo señala Apiquian (2007).

Finalmente, Maslach y Leiter (1997) identificaron seis áreas para

agrupar distintos estresores organizacionales relacionados con los siguientes aspectos del ambiente laboral: Carga de trabajo, control, recompensa, comunidad, equidad y valores; formulados a partir de un modelo de burnout que explica el mayor o menor ajuste entre el individuo y factores claves de su ambiente de trabajo, dichas áreas son coherentes con las señaladas por los autores ya mencionados.

Respecto a las variables facilitadoras del burnout, en la figura 8 se les aprecia en su totalidad, al ser numerosas, sólo se detallarán las que se han considerado más relevantes en el presente estudio.

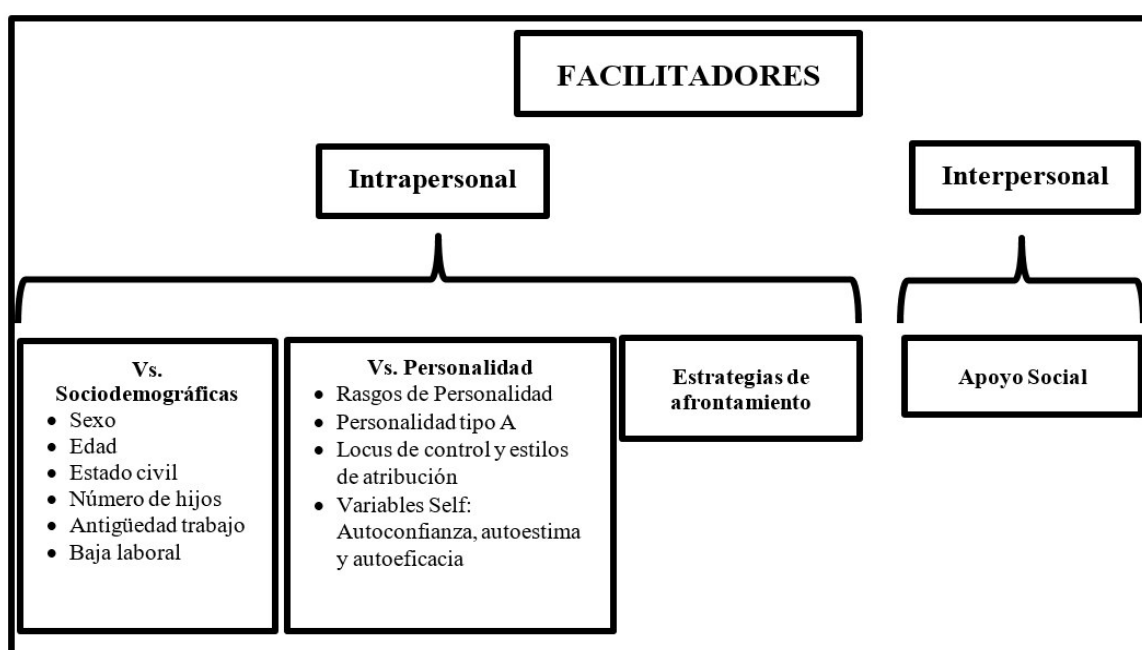


Figura 8. Variables facilitadoras. Fuente: López (2013).

B. Variables facilitadoras del síndrome del burnout.

Son factores de naturaleza personal que actúan en el trabajador aumentando o disminuyendo su afectación, al síndrome (López, 2013). Entre ellas se cuenta el sexo, tiempo de servicio, edad, estado

civil, etc. Para fines de esta investigación se considerarán los más relevantes por estar incluidos en los objetivos que se plantea.

- ❖ Edad: En general hay controversia sobre la edad, al parecer, a mayor edad, menos tendencia al burnout; se considera que los mayores ya manejan estrategias de afrontamiento y tienen expectativas más realistas, en cambio los jóvenes son idealistas porque están comenzando su carrera laboral, en ellos hay mayor vulnerabilidad durante los primeros años de trabajo, porque “se produce una transición de las expectativas idealizadas hacia la práctica cotidiana” (Apiquian, 2007, p.5); se realiza la comparación de las expectativas altas con una realidad laboral que no les satisface.
- ❖ El sexo. Según Maslach (2009) el común de la gente piensa que las mujeres están más estresadas por su trabajo a “doble turno” (en el centro de trabajo y en el hogar), pero las evidencias empíricas indican que no es así. Además existe una tendencia a asumir que las mujeres están más afectadas por el agotamiento, pero más bien, ese resultado podría relacionarse con estereotipos de rol de género o por la confusión entre sexo y ocupación (en la sociedad es más probable que los policías sean varones y las enfermeras sean mujeres). Sin embargo, hay mucha controversia sobre el sexo, ya que algunos estudios refieren a las mujeres como las más perjudicadas y otros sostienen que son los varones (López, 2013).
- ❖ Tiempo de servicio: Algunos autores reportan que durante los

primeros años de carrera y al pasar los 10 años de experiencia, se produce menor asociación con el burnout. Al respecto, Naisberg y Fenning (1998, citados en Medina, 2004) refieren que los trabajadores más afectados por el burnout abandonan su profesión y quienes tienen más años de servicio presentan menos burnout y siguen laborando. Hay que considerar que la edad puede confundirse con la experiencia, el burnout parece ser más riesgoso al inicio que al final de la carrera.

- ❖ El estado civil. Las investigaciones refieren a los solteros con mayores niveles de burnout que los casados y divorciados (Maslach, 2009). Ello se explica en la estabilidad y madurez emocional de los casados, su capacidad para afrontar problemas, además de ser realistas por el apoyo familiar a diferencia de los solteros, en quienes se han reportado mayores índices cansancio emocional y despersonalización, además de baja realización personal (Apiquian, 2007).
- ❖ Personalidad. Es otra variable importante en el estudio del burnout, se considera aquellos individuos sensibles, idealistas, entusiastas y con empatía hacia los demás son más proclives al burnout (Gil-Monte y Peiró, 1997). Al respecto, Medina (2004) destaca las personas que se desempeñan en profesiones con un alto contenido de “servicio” como los médicos, psicólogos o trabajadores sociales, se caracterizan por ser empáticos y sensibles, sin que ello sea condición para desarrollar el burnout. Otra variable de interés son

las estrategias de afrontamiento, consideradas moduladores del burnout, ya que según Zaldúa (1999, citado en Medina, 2004), quienes emplean estrategias de carácter activo, reflejan menos burnout que quienes utilizan las de evitación o centradas en la emoción, en la tabla 2 se aprecia una visión panorámica con las características de personalidad de interés en el estudio del burnout, sin embargo, en este caso, se les menciona a manera de complemento.

Finalmente, respecto a los facilitadores y desencadenantes se puede concluir que a pesar de que el síndrome de burnout gira en torno a las condiciones del trabajo y factores organizacionales, las variables personales e interpersonales también influyen su desarrollo, ya sea facilitándolo o inhibiéndolo.

Además de la evidente prioridad de los estresores organizacionales sobre los individuales, como predictores, se debe considerar para su análisis la relación que tienen con cada dimensión ya que se relacionan de diferente manera, por lo tanto, su capacidad predictora será distinta en menor y mayor grado según lo consideran (Maslach y Jackson, 1984, citados en Garcés de los Fayos, 2003).

Tabla 2. *Variables de personalidad, según diferentes autores.*

<i>Variables de personalidad:</i>	<i>Autores</i>
Tendencia alta de locus externo de control y patrón de conducta de Tipo A.	Fidalgo, 2005; Garcés de los Fayos, 2003; Maslach, 2009 y Salanova y Llorens, 2008.
Baja estabilidad emocional	Salanova y Llorens, 2008.
Baja autoestima	Fidalgo, 2005 y Maslach, 2009.
Bajos niveles de personalidad resistente (compromiso, control y desafío) y estrategias de afrontamiento pasiva y defensiva.	Garcés de los Fayos, 2003 y Maslach, 2009.
Tendencia al neurotismo (dimensión de la personalidad que incluye ansiedad, hostilidad, depresión, autoconciencia y vulnerabilidad) y estilos confrontacionales de afrontamiento se asocian con menos burnout.	Maslach, 2009.

Fuente: Elaboración propia

2.2.2.6 Consecuencias del síndrome de burnout para la organización

Actualmente es indispensable tomar en cuentas los factores de bienestar y salud de los trabajadores al evaluar la eficacia de una determinada organización, debido a que la calidad de vida laboral y el estado de salud física y mental que conlleva tiene “repercusiones sobre la sociedad en general” (Salanova y Llorens, 2008, p.59). Frente a las consecuencias del síndrome de burnout es de gran interés para toda organización, la limitada calidad del trabajo que puede producir un empleado afectado de burnout; puesto que tales consecuencias conllevan a estándares mínimos de producción, se elevan los errores y disminuye la capacidad creativa e innovadora del trabajador, entre otras efectos negativos para la organización (Maslach, 2009).

Al observar un número significativo de consecuencias que podrían tener la aparición del síndrome de burnout en el contexto organizacional, Garcés de los Fayos (2003) y otros autores, hacen un interesante análisis, el cual se presenta a continuación:

- Disminución del rendimiento. En el trabajador se da una disminución significativa del rendimiento (Schaufeli y Buunk, citados en Salanova y Llorens, 2008; Gil Monte, 2001) en su quehacer cotidiano respecto a momentos anteriores, sin causa objetiva: Cambios en la política de empresa, nuevas tecnologías, etc. (Garcés de los Fayos, 2003).
- Actitud negativa y carencia de motivación. Cuando el personal ha disminuido su motivación en el trabajo, puede desarrollar sentimientos negativos hacia su desempeño como la indiferencia, rechazo hasta la desesperación en el trabajo (Garcés de los Fayos, 2003; Mansilla, s.f.).
- Actitudes negativas hacia el cliente. El trabajador desarrolla sentimientos negativos hacia el cliente al que trata de forma cínica y “despersonalizada” (Garcés de los Fayos, 2003).
- Incapacidad para realizar adecuadamente el trabajo. A pesar de su interés por el trabajo, el empleado considera y siente que es incapaz de realizarlo correctamente (Garcés de los Fayos, 2003).
- Rotación. Los empleados con burnout presentan un índice de rotación superior al considerado habitual (Garcés de los Fayos, 2003; Gil Monte, 2001; y, Schaufeli y Enzmann, citados en Maslach, 2009). Parecen necesitar un cambio continuo de los puestos que desempeñan.

- Intención y abandono de real del trabajo. Cuando al empleado al que le cuesta cada vez mayor esfuerzo soportar la situación provocada por el síndrome, tiende a abandonar el trabajo (Garcés de los Fayos, 2003; Gil Monte, 2001; Schaufeli y Buunk, citados en Salanova y Llorens, 2008; Mansilla, s.f.).
- Absentismo, retrasos y pausas prolongadas durante el trabajo. El personal empieza a relajarse e incumplir sus obligaciones laborales, dándose retrasos, largas pausas en los descansos y/o absentismo (Garcés de los Fayos, 2003; Gil Monte, 2001; Mansilla, s.f.; Schaufeli y Enzmann, citados en Maslach, 2009). Recientemente, se ha planteado que el absentismo ocurre involuntariamente por la aparición del burnout, siendo una consecuencia inevitable del mismo (Garcés de los Fayos, 2003).

En general se aprecia en este acápite que cuando el burnout afecta a los trabajadores, trae consecuencias negativas para el personal, para la organización y para la sociedad, de allí que es muy importante aplicar estrategias de intervención efectivas para su prevención y manejo.

2.2.2.7 Contagio del síndrome burnout

Luego de la revisión de fuentes especializadas, se encontró que muchos autores sostienen el carácter contagioso del síndrome de burnout, en ese sentido, se menciona a los más representativos.

Gil Monte (2001) considera que existen en las organizaciones ocasiones de contagio del burnout (cuando los profesionales repiten los síntomas del síndrome que observan en sus compañeros) en los procesos de afiliación

social que originan una sintomatología nociva. Maslach (2009) indica que las personas con burnout tienen un impacto negativo en sus colegas, que se traduce en el incremento de conflictos personales, o alterando las tareas del trabajo, de manera, que el burnout tendría carácter “contagioso y podría perpetuarse a través de las interacciones informales en el trabajo” (p.38).

Además, Maslach (2009) sostiene que existen variables antecedentes que modulan el contagio del síndrome de burnout, como sentimientos de autoestima, niveles de reactividad del individuo, y la orientación en el intercambio.

Mientras que Garcés de los Fayos (2003) y Freudenberg (1977; citado en Garcés de los Fayos, 2003) sostienen que el burnout sería "contagioso", debido a que los individuos con el síndrome pueden afectar a sus compañeros en su letargo, cinismo y desesperación, por lo cual a corto plazo la organización, podría caer en el desánimo generalizado. Asimismo, varios autores mencionados por Garcés de los Fayos (2003) aceptan la característica de contagio del síndrome de burnout, y admiten dicha posibilidad afirmando que "el burnout es similar al sarampión" (p.38); respecto a sus efectos epidémicos.

En esta misma línea, otros autores aceptan que este contagio se da entre los trabajadores de una misma organización y que era sumamente grave, cuando se originaba en los estratos directivos de la organización o cuando existían situaciones de incomprensión y poca capacidad para resolver los problemas de sus trabajadores; en ese sentido, se puede inferir que el contagio del burnout se puede presentar de manera colectiva (Garcés de los Fayos, 2003).

2.2.2.8 Modelos explicativos del síndrome de burnout

Gil-Monte y Peiró (1997) afirman que el síndrome de burnout se enfoca desde dos perspectivas: Clínica y psicosocial, en la perspectiva clínica, el burnout es un estado al que se llega como consecuencia del estrés laboral, a diferencia de la psicosocial, la cual considera que el burnout es un proceso. En tal sentido, y siguiendo con la postura que se ha asumido en el presente estudio (Psicosocial), se presenta la clasificación elaborada por Gil-Monte y Peiró (1999) sobre los modelos explicativos del síndrome desde una perspectiva psicosocial, a partir de la explicación de las dimensiones que plantea Maslach en base a la relación entre los antecedentes y los consecuentes del burnout. Dichos modelos pueden ser clasificados en tres grupos:

- ❖ Modelos elaborados en el marco de la teoría sociocognitiva del yo.
- ❖ Modelos elaborados desde las teorías del intercambio social.
- ❖ Modelos elaborados desde la teoría organizacional.

La satisfacción laboral es una de las variables de gran relevancia en el enfoque de la teoría organizacional, por ello se describe dicho enfoque con mayor detalle, partiendo de los tres modelos que pertenecen a este grupo:

- a) Modelos elaborados desde la teoría organizacional.

Estos modelos incluyen factores antecedentes al síndrome de burnout relacionados con el rol y sus disfunciones, una salud organizacional carente, además de aspectos como la estructura, el clima y la cultura en las organizaciones. Así mismo, se particularizan en la relevancia

del contexto y los estresores que parten de él, así como de las estrategias de afronte del trabajador, esta relación de ambos frentes, son vitales en la postura organizacional para explicar las variables que generan el síndrome. En este grupo se mencionan a los más significativos, como el modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter (1983; citados en Gil-Monte y Peiró, 1997)), quienes se distinguen por incluir las disfunciones de los procesos del rol, la importancia de la sobrecarga y de la pobreza de rol como aspectos en el desarrollo del síndrome. Se encuentra en este grupo el modelo de Cox, Kuk y Leiter (1993), quienes subrayan la importancia de la salud de la organización; y el modelo de Winnubst (1993, citado por Gil-Monte y Peiró, 1999) quien enfatiza la importancia de la estructura, la cultura y el clima laboral.

b) Modelos etiológicos elaborados desde la teoría organizacional

b.1) Modelo de Golembiewski, Munzenrider y Carter

El enfoque considera que el burnout es un proceso en el que, frente al estrés laboral por la sobrecarga de trabajo o poca estimulación en el puesto y la tensión, los profesionales tienden a disminuir su compromiso laboral. En tal sentido, tanto en el estrés laboral como en el burnout, los trabajadores perciben una pérdida de autonomía y de control que los lleva a disminuir su autoimagen, volviéndose más irritables y con mayor fatiga.

Luego, se distancia de la situación estresante para así adquirir estrategias de afrontamiento al estrés (Golembiewski et al., 1983;

en Gil-Monte y Peiró, 1997), lo cual, si no lo logra, empieza a maltratar a los demás (despersonalización), indicador que está en la primera fase del burnout. Después, sentirá una baja realización y finalmente, agotamiento emocional. Así, empieza a disminuir su satisfacción e implicación laboral, por lo que disminuye su productividad (Golembiewski, Hills y Daly, 1987; en Gil-Monte y Peiró, 1997).

b.2) Modelo de Cox, Kuk y Leiter

Cox, Kuk y Leiter (1993, citados en Gil-Monte y Peiró, 1997) explican la aparición del burnout luego de la falla de las estrategias de afrontamiento empleadas frente al estrés laboral. El modelo considera respuestas como sentimientos de cansancio, confusión y debilidad emocional, sentimientos de amenaza, tensión y ansiedad, que son parte de la respuesta al estrés laboral; a su vez tales respuestas se relacionan con los procesos de evaluación de los estresores, con las respuestas emocionales y de afrontamiento del trabajador.

La despersonalización es una estrategia de afrontamiento frente al agotamiento y la baja realización resulta de la evaluación cognitiva sobre la experiencia de estrés. Se plantea la existencia de antecedentes individuales y situacionales de estrés, y la salud organizacional modularía la relación estrés-burnout, la cual requiere de la coherencia e integración de los sistemas psicosociales de la organización y las percepciones de los

trabajadores sobre la organización.

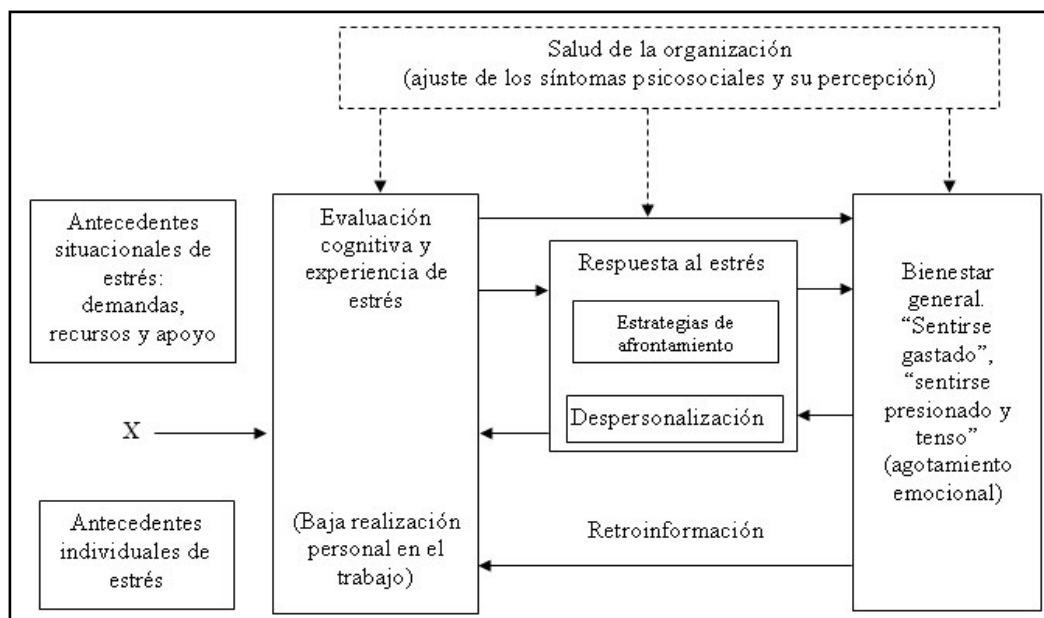


Figura 9. Modelo de Cox, Kuk y Leiter, 1993. Fuente: Gil Monte y Peiró, 1997.

b.3) Modelo de Winnubst.

Destaca la importancia de la estructura organizacional, la cultura, el clima y el apoyo social en el trabajo, las cuales se consideran como antecedentes del síndrome de burnout. Supone que un tipo de estructura organizacional generará una cultura determinada, además, los factores antecedentes del burnout varían según el tipo de organización (Winnubst, 1993).

El modelo considera tres tipos de relaciones: La burocracia mecánica, que incentiva las normas, la formalización y la comunicación vertical, hay exigencia y las actividades rutinarias y se realizan en forma mecánica, por ello el agotamiento emocional

surge y genera burnout, el apoyo social es mayormente de tipo instrumental. El otro tipo es la burocracia profesionalizada, que refuerza la creatividad, autonomía, la comunicación horizontal y el trabajo en equipo, pero la baja formalización genera laxitud en la estructura, el apoyo social es emocional. En el tercer tipo de relación, el apoyo social es la base, siendo éste de tipo instrumental y se promueve la comunicación.

El sistema de apoyo social permitiría influir sobre las disfunciones derivadas de los tipos de estructura (Winnubst, 1993; en Gil-Monte y Peiró, 1997). El modelo se esquematiza en la Figura 10.

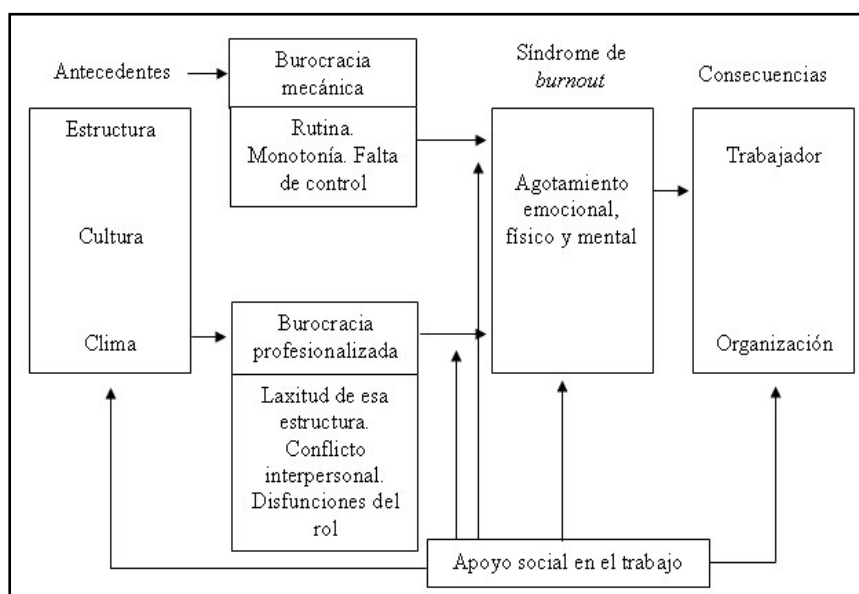


Figura 10. Modelo de Winnubst. Fuente: Gil-Monte y Peiró (1997)

2.2.2.9 Intervención frente al síndrome de burnout

Maslach (2009) refiere que la búsqueda de soluciones al problema del burnout ha generado gran caudal de la investigación en esta área, la cual se

ha basado en experiencias reales de la gente en su trabajo, así, tales hallazgos son factibles de traducirse en intervenciones.

Gil Monte (2001; citado en Atalaya, 2014) considera que para evitar el burnout, inicialmente, la principal estrategia es la comunicación: Se debe dar a conocer al personal sus manifestaciones e impulsar estrategias de intervención en los tres niveles de trabajo: a) Nivel individual: Aplicar la autoevaluación y la formación de estrategias cognitivo-conductuales, para eliminar o manejar las fuentes de estrés, evitar la situación estresante o neutralizar sus consecuencias negativas; b) Nivel grupal: Estimular el aprendizaje de las habilidades sociales y de grupos de apoyo social, y c) Nivel organizacional: Manejar los estresores organizacionales, ya sea eliminándolos o disminuyéndolos, nivel que se considera el más importante por su impacto en toda la empresa o entidad laboral.

Asimismo, Gil Monte (2001) propone emplear, a nivel individual, estrategias enfocadas en el problema para prevenir el desarrollo del burnout, siendo las más efectivas el entrenamiento de resolución de problemas, la asertividad y las habilidades sociales y en el manejo efectivo del tiempo; además, sugiere salir del trabajo, dejar los problemas, tomarse un tiempo, pausas durante la jornada y, plantearse objetivos realistas, no sobre exigirse, lo cual resulta muy efectivo.

Por su parte Schaufeli (2005) considera que las intervenciones individuales enfocadas en mejorar y aumentar los recursos personales del individuo, son efectivas para resistir mejor la acción de los estresores laborales, en tanto que las intervenciones organizacionales se orientan a aminorar estos

estresores, mejorando los recursos laborales como el apoyo social, este último es beneficioso por abordar indirectamente la fuente del problema, es decir fortalecer a la persona para dotarlo de mayores recursos.

Gil Monte (2001) recomienda a nivel organizacional, diversas opciones: Programas de prevención, socialización anticipatoria, así, los nuevos profesionales conocen la realidad laboral y evitan las expectativas muy altas, es decir, un shock frente a lo real. Además, aplicar la retroinformación del desempeño de tipo grupal, interpersonal, de los pares y de la dirección, es decir, un feed back completo. Tales programas permitirían mejorar el ambiente laboral mediante el desarrollo de equipos de trabajo.

Freudenberger (1986, citado en Garcés de los Fayos, 2003) propone para disminuir el impacto del burnout, diseñar un modelo de comunicación adecuada, la cual propiciaría el mejoramiento general de las condiciones de trabajo. Por su parte, Sarros y Densten (1989, citados por Garcés de los Fayos, 2003) consideran el feedback positivo como una estrategia efectiva en el mejoramiento del burnout, informar al trabajador sobre cómo ha realizado su labor y ajuste su desempeño a las exigencias de la organización, señalarle sus brechas de mejora.

Por otro lado, Hiscott y Connop (1989, citados en Garcés de los Fayos, 2003) proponen rotaciones para reducir los efectos de los estresores laborales en el personal afectado, así, el empleado puede "escapar" a otro trabajo. Garcés de los Fayos (2003) plantea la "intervención desde una perspectiva amplia" con siguientes estrategias: Mejorar los canales de comunicación a todo nivel, diseñar un adecuado sistema de recompensas y

de promoción a los trabajadores equilibrando las expectativas personales con las organizacionales y buscar la satisfacción en el trabajo, entre otras.

Maslach (2009) afirma que el síndrome burnout más que un problema de la gente que trabaja, lo es del ambiente en que trabaja. Tanto la estructura como el funcionamiento de la empresa definen el modo en que se relacionan las personas y el modo en que se organiza y se realizan las tareas, y, cuando en dicho ambiente existen desajustes entre la naturaleza del trabajo y la naturaleza de la gente, la consecuencia es un mayor riesgo de burnout.

Integrando los diversos planteamientos de los autores frente al burnout en espacios laborales, es fundamental informar sobre su naturaleza y manifestaciones, no se puede luchar contra lo que se desconoce. Además, las estrategias deben incluir el nivel individual, grupal y, sobre todo, el organizacional, esto va desde la alta dirección hasta los equipos de trabajos, áreas e individuos, quienes deben trabajar en conjunto para manejar el burnout, porque no es problema de individuos o grupos sino de toda la organización y se debe prevenir antes que surja o intervenir cuando ya se dio, porque sus efectos negativos alcanzan a la organización y a la sociedad.

2.2.2.10 El burnout en diferentes profesiones

Mansilla (s.f.) refiere que, aunque el síndrome burnout se ha considerado como exclusivo de servicios de ayuda, el hecho es que se ha muchas profesiones. De hecho, Salanova y Llorens (2008), mencionan que el estudio del burnout se ha ampliado a todo tipo de profesiones y ocupaciones.

Asimismo, diversos autores (Salanova et al., 2000; Golembiewski et al., 1983, citados en Garcés de los Fayos; Maslach y Jackson, 1981; Cox et al., 1993) señalan que el síndrome de burnout se puede desarrollar en todo tipo de profesiones, oficios y ocupaciones y no es exclusivo en quienes trabajan en contacto directo con los receptores de su servicio. Es un hecho comprobado que gran parte de los estudios sobre burnout se realiza con muestras de directivos, vendedores o profesionales que no trabajan en servicios con personas, por lo cual se confirma que la afectación al burnout es muy generalizada.

Maslach (2009) considera que debido a que otras profesiones se han vuelto más orientadas al servicio personal del cliente, el burnout ha ganado mayor presencia en estos trabajos. Asimismo, (Maslach y Leiter 1997) refieren que se han realizado investigaciones con participantes en esta gama más amplia de ocupaciones, pero el grueso de la investigación acerca del burnout sigue realizándose en muestras de tradicionales (cuidado de salud, educación y servicios humanos).

En la misma línea, Maslach (2009) estableció que este síndrome no es exclusivo para profesionales que prestan servicios ya que puede desarrollarse en personas cuya labor no conlleve necesariamente este contacto, por ejemplo, programadores, controladores aéreos, ingenieros, entre otros; es así como el componente estresante está dado en términos de la interacción trabajo-persona. Este componente surge cuando el profesional se enfrenta a situaciones difíciles que exigen cada vez más de su rol, al tiempo que sus expectativas no se ven apoyadas por su contexto laboral.

Finalmente, Álvarez (2007) refiere que el estudio del estrés ha generado gran interés, especialmente en la organización, que para remediar esta dolencia es vital identificar al personal en riesgo de afectarse. Se señala que los puestos de trabajo cuyos ocupantes tienen una alta probabilidad de quemarse son: Controlador de tráfico aéreo, comprador de la industria de la confección, ejecutivo de seguros, abogado, enfermera, médico, psicólogo, asistente social, agente de bolsa, profesor y, por último, el conductor de camiones.

2.2.2.11 Modelo teórico de la relación entre la satisfacción laboral y síndrome de Burnout

En base a los enfoques teóricos revisados se asume que la satisfacción laboral es una actitud hacia el trabajo de gran relevancia dado que se asocia positivamente con el desempeño y es un factor del enriquecimiento en la calidad de vida laboral.

De las teorías de satisfacción laboral, destaca la Bifactorial de Herzberg, la cual desde su formulación es un referente de las demás teorías, en el sentido que distingue los factores intrínsecos o motivadores y los extrínsecos o higiénicos, explicando claramente la satisfacción o insatisfacción laboral, lo cual se aprecia al detalle en el apartado de la teorías de la satisfacción laboral.

Asimismo, existen muchas teorías sobre el tema (Teoría del contenido del puesto de Hackman y Oldman, Modelo de satisfacción por facetas de Lawler y Porter y otras) las cuales antes que discrepar coinciden y complementan los planteamientos de Herzberg et al. (1959) porque se

refieren a factores asociados a la satisfacción laboral de las personas como el puesto mismo, las oportunidades de desarrollo, el diseño del puesto de trabajo acorde a las habilidades del colaborador, las recompensas, la coherencia o discrepancia entre lo que el personal recibe y lo que espera recibir, las condiciones físico ambientales, las relaciones con los compañeros y jefes, entre otros, son determinantes de la satisfacción laboral, en los cuales coinciden la mayoría de autores sobre el tema.

Por otro lado, el burnout es un síndrome psicológico, caracterizado una respuesta prolongada a estresores crónicos en el trabajo. El burnout se compone de tres dimensiones independientes y claves de esta respuesta las cuales son: Un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo y sensación de ineficacia y falta de logros Maslach (2009).

Respecto a la relación entre las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, el tema se abordó en el acápite de antecedentes relacionados al presente estudio, donde en la totalidad de investigaciones, se hallaron relaciones inversas, entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout (agotamiento y cinismo) y una relación positiva con la tercera (eficacia profesional); además diversos estudios reportaron relaciones de antecedentes y consecuentes entre las variables, inclusive, en algunos casos, se mencionaron relaciones de causalidad.

En tal sentido, según Cavalcante (2004) la insatisfacción laboral tiene consecuencias directas como la disminución en el desempeño del trabajador y el surgimiento del burnout, además de riesgos y problemas manifiestos en la salud física y psicológica. El autor menciona que el burnout es una

reacción emocional ante una situación de trabajo demandante, se caracteriza por un estado de extrema debilidad y agotamiento psicológico y emocional, llevando al individuo a una baja productividad o carencia de ella. Refiere que en su gran mayoría, los estudios demuestran correlaciones significativas entre el nivel de satisfacción en el trabajo y el burnout (Bacharach, Bamberger y Conley, 1991; Shiron, 1989, citados en Cavalcante, 2004). Asimismo, se halló influencia positiva del nivel de satisfacción laboral sobre salud física y psicológica en los trabajadores (Jex y Gudanowsky, 1992; Spector, 1998; citados en Cavalcante, 2004); adicionalmente, se verificaron correlaciones significativas entre salud física y la satisfacción laboral en los trabajos de Begley y Czajka, 1993; Fox, Dwyer y Ganster, 1993; Lee y Ashford y Bobko, 1990 ; O'Driscoll y Beehr, 1994; en Cavalcante, 2004).

Bravo et al. (2006) refieren que investigadores como Burke y Greenglass (1987) reportaron que el burnout causa la insatisfacción laboral, otros como (Penn, Romano y Foat, 1988) señalan lo inverso, es decir que la insatisfacción laboral genera la experiencia de burnout, pero, en ambos casos, las variables se asociaron causalmente, aunque la dirección de la causalidad varía. En el estudio de (Wolpin, Burke y Greenglass, 1991; citados en Bravo, et al., 1996) los investigadores hallaron que el burnout tiene un efecto causal negativo sobre la satisfacción laboral, además en un trabajo longitudinal dichos autores confirmaron que la insatisfacción laboral tiene como causa experiencias de quemarse en el trabajo (burnout), en la figura 11 se aprecia la propuesta del modelo de relación entre las variables satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.

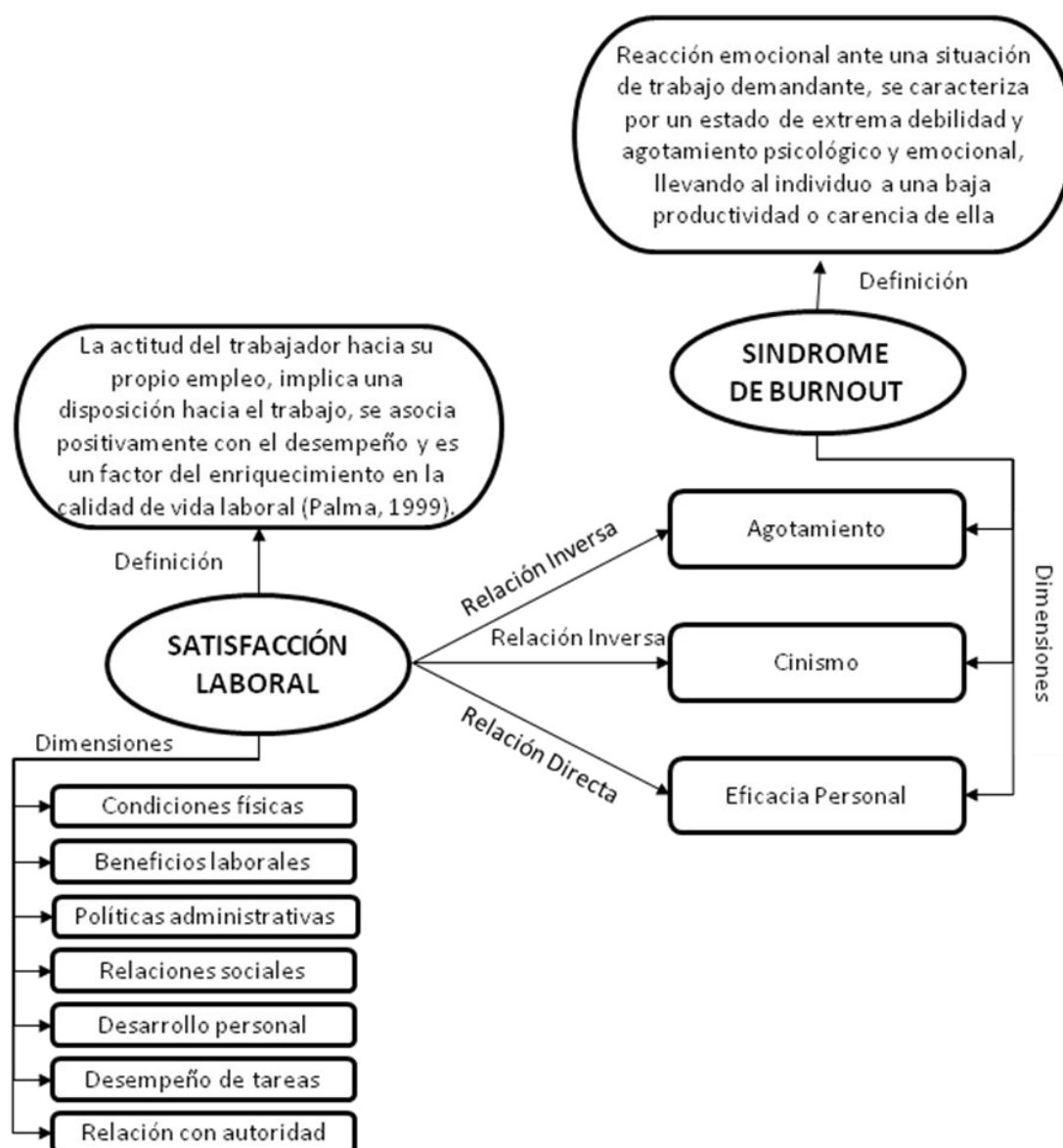


Figura 11. Modelo de relación entre satisfacción laboral y dimensiones del síndrome de burnout.
Fuente: Elaboración propia

Actualmente se considera que tanto la insatisfacción laboral, como el síndrome de burnout, advierten un riesgo profesional muy extendido entre la población laboral (Sánchez y Cortés, 2014; Jiménez et al., 2012), no obstante, existen evidencias empíricas que el síndrome de burnout está presente en todas las profesiones (Salanova y Llorens, 2008). Mientras que la satisfacción laboral es un indicativo de bienestar psicológico y predice la productividad laboral (Figueiredo-Ferraz et al., 2012), el síndrome de

burnout se desarrolla en un proceso de desajuste entre el trabajador y sus condiciones laborales atentando el bienestar individual y colectivo (Maslach, 2009); además diversos estudios revelan que el burnout conduce a una baja productividad y efectividad en el trabajo, lo cual, se asocia a una disminuida satisfacción laboral y un bajo compromiso hacia el trabajo y hacia la organización, Maslach et al., 2001, citados en Álvarez, 2007)).

En tal contexto, se han realizado estudios avalando que la satisfacción laboral y el burnout se relacionan de manera significativa (Álvarez, 2007; Hermosa, 2006; Tsigilis, Kooustelios y Togia, 2004; citados por Figueiredo-Ferraz et al., 2012 y Sánchez y Cortés, 2014). A pesar de ser dos variables multidimensionales que representan respuestas afectivas diferentes al trabajo, hay quienes sostienen su relación bidireccional y longitudinal; mientras que otros estudios concluyen que la relación entre ambas es negativa (Álvarez, 2007; Buendía, 1993; Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Grajales, 2000; Gil-Monte y Peiró, 1999; Hermosa, 2006; Jiménez et al., 2012; Maslach et al., 2001; Pérez, 2011; Sánchez, 2011); información corroborada por Chernis (1980; citado por Álvarez, 2007) en su modelo, al afirmar que el burnout tiene un efecto causal negativo sobre la satisfacción laboral, es decir, conforme aumentan los niveles del síndrome de burnout en los trabajadores disminuyen los de satisfacción laboral.

Respecto a las dimensiones del burnout, diversos resultados indican que la satisfacción laboral tiene una relación negativa con el agotamiento y la despersonalización, y positiva con la realización personal; también se tiene reporte de investigaciones que señalan una relación más intensa entre el

agotamiento y la satisfacción laboral (Gil-Monte y Peiró, 1999; Figueiredo-Ferraz et al., 2012; Grajales, 2000, citado por Álvarez, 2007), aunque otros estudios concluyen que la relación más intensa es entre la realización y la satisfacción. Adicionalmente diversos autores reportaron que el cansancio emocional y la despersonalización se asociaron negativamente a la satisfacción, mientras que la realización personal se relaciona directamente con el nivel de satisfacción (Díaz et al., 2010; Moreno-Jiménez et al., 2010).

Asimismo, según Figueiredo-Ferraz et al. (2012) existe evidencia que confirma la relación longitudinal y bidireccional de la satisfacción laboral con la variable despersonalización, lo cual indica que la satisfacción se comportaría como antecedente de despersonalización, los autores explican que ello radicaría en que ambas variables tienen elementos actitudinales. Para esclarecer aún más tal asociación, señalan que el origen de la baja satisfacción laboral es la relación trabajador-paciente, y/o trabajador-condiciones, los que propician un ciclo de despersonalización como estrategia de afrontamiento que permita distanciarse del estímulo aversivo. Este ciclo se inicia ante las dificultades para manejar los niveles de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo y conllevan a la despersonalización para el individuo en relación con su comportamiento ético, como tratar desconsideradamente a los usuarios, razón por la que experimentarían baja satisfacción laboral.

Por otro lado, existen opiniones encontradas frente a qué variable es predictora, para Díaz et al. (2010) el burnout es un predictor de satisfacción, mientras que otros consideran lo inverso; sin embargo, esta última

conclusión se da con relativa frecuencia y sustentada por estudios transversales que dificultan establecer relaciones causales, o direccionalidad de los efectos; por ende, los estudios longitudinales son los que reportaron que el burnout es antecedente de satisfacción (Figueiredo-Ferraz et al., 2012). Moreno-Jiménez et al. (2010) refieren resultados predictivos según sexo: En los hombres la eficacia profesional y el cinismo son más relevantes que en las mujeres, y entre ellas el agotamiento y el control estricto predicen de forma negativa la satisfacción laboral.

Por lo expresado en el presente apartado, sobre las evidencias teóricas y empíricas de las variables satisfacción laboral y síndrome de burnout, en el próximo acápite se plantean las hipótesis sobre las relaciones entre ambas variables.

2.3 Marco contextual: Universidad Estatal

La Universidad estatal de Lima Perú, donde se realizó el estudio es una de las más antiguas y renombradas de América, se le denomina la Decana de América, se fundó el año 1551, dando lugar históricamente al origen de la educación superior universitaria del continente; por iniciativa del dominico Fray Tomás de San Martín, quien solicitó fundar una universidad en la ciudad capital o Estudio General.

La institución de educación superior ha tenido sede en distintos locales: Durante el siglo XVI (Convento de Nuestra Señora del Rosario de la Orden de los Dominicos; a extramuros del ex Convento de la Orden de San Agustín, y en la Plaza de la Inquisición, actual local del Congreso); durante el siglo XIX se trasladó al local del

antiguo Convictorio de San Carlos durante el gobierno de Manuel Pardo y actualmente se ubica en la Ciudad Universitaria, Cercado de Lima, Perú.

Acerca de sus facultades, en un principio fueron de Teología y Arte, luego ascendieron a cinco durante la época virreinal y a diez en la republicana; posteriormente surgen la Facultad de Cánones-Derecho, la Facultad de Leyes y la Facultad de Medicina funcionó en el siglo XVII. En 1850 surgen dos Facultades: Matemáticas y Ciencias Naturales, unificadas bajo el nombre de Facultad de Ciencias Naturales y Matemáticas, y posteriormente en 1876 toma el nombre de Facultad de Ciencias. A partir del siglo XX, con la especialización del conocimiento, muchas carreras se independizaron y motivaron la creación de diversas Facultades, al punto que actualmente la Decana de América cuenta con 62 carreras distribuidas en 20 Facultades (Letras y Ciencias Humanas, Derecho y Ciencia Política, Medicina, Farmacia y Bioquímica, Odontología, Educación, Química e Ingeniería Química, Medicina Veterinaria, Ciencias Administrativas, Ciencias Biológicas, Ciencias Contables, Ciencias Económicas, Ciencias Físicas, Ciencias Matemáticas, Ciencias Sociales, Ingeniería Geológica, Minera, Metalúrgica y Geográfica, Ingeniería Industrial, Psicología, Ingeniería Electrónica y Eléctrica e Ingeniería de Sistemas e Informática).

En dicha casa de estudios se han formado gran parte de las figuras representativas del arte, ciencia y política del Perú y América, y la mayoría de sus egresados son profesionales destacados, ya sea en las principales universidades, empresas e instituciones nacionales y extranjeras de prestigio.

2.4 Definición de términos básicos

- ❖ Satisfacción laboral: Es la actitud del trabajador hacia su propio empleo, es un fenómeno importante como elemento explicativo del comportamiento e indicador de la conducta del trabajador, además implica una disposición relativamente estable hacia el trabajo, basada en creencias y valores desarrollados a partir de su experiencia ocupacional.
- ❖ Condiciones físicas y/o materiales: Son los elementos materiales o de infraestructura donde se desenvuelve su labor cotidiana y se constituye como facilitador de esta.
- ❖ Beneficios laborales y/o remunerativos: Es el grado de complacencia en relación con el incentivo económico regular o adicional como pago por el trabajo que realiza.
- ❖ Políticas administrativas: Se refiere al grado de acuerdo hacia los lineamientos o normas dirigidas a regular la relación laboral y asociada directamente con el trabajador.
- ❖ Relaciones sociales: Hace referencia al grado de complacencia respecto a su interrelación con las personas con quien comparte las actividades laborales cotidianas.
- ❖ Desarrollo personal: Es la oportunidad que tiene el trabajador de realizar actividades significativas a su autorrealización.
- ❖ Desempeño de tareas: Tiene que ver con la valoración con la que el trabajador asocia sus tareas cotidianas en la entidad en que labora.

- ❖ Relación con la autoridad: Se refiere a la apreciación valorativa que realiza el trabajador de su relación con el jefe directo y respecto a sus actividades laborales cotidianas.
- ❖ Síndrome de Burnout: Es una respuesta prolongada a estresores crónicos a nivel personal y relacional en el trabajo, las dimensiones claves de esta respuesta son un agotamiento extenuante, sentimiento de cinismo y desapego por el trabajo, y una sensación de ineficacia y falta de logros.
- ❖ Agotamiento: Sensación de cansancio, de sobre exigencia, de estar acabado al final de la jornada, fatiga, tensión de origen emocional, se manifiesta en forma de una falta de energía para realizar la actividad.
- ❖ Cinismo: Refleja la actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo y el valor y significación que se le pueda conceder. Es una actitud defensiva ante las demandas del trabajo, expresándose en forma de pérdida del interés laboral, del entusiasmo y de la valía de la labor que se realiza.
- ❖ Eficacia profesional: Se relaciona con las expectativas sobre la profesión que se desempeña, y se expresa en las creencias del sujeto sobre su capacidad de trabajo, su contribución eficaz en la organización, de haber realizado cosas que realmente valen la pena y de su realización profesional.

2.5 Sistema de hipótesis

2.5.1 Hipótesis general

H₁: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de Burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana.

2.5.2 Hipótesis específicas

- H_{1.1}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.2}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y dimensión cinismo del burnout en los participantes
- H_{1.3}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
- H_{1.4}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión del burnout agotamiento en los participantes.
- H_{1.5}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.6}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.7}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.8}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.

- H_{1.9}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.10}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes.
- H_{1.11}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión del burnout cinismo en los participantes.
- H_{1.12}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
- H_{1.13}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
- H_{1.14}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
- H_{1.15}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.

- H_{1.16}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
- H_{1.17}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes.
- H_{1.18}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión del burnout eficacia profesional en los participantes
- H_{1.19}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
- H_{1.20}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
- H_{1.21}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
- H_{1.22}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.

- H_{1.23}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.
- H_{1.24}: Existe una relación estadísticamente significativa entre la subdimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes.

CAPÍTULO III

MÉTODO

3.1 Tipo y diseño de investigación

3.1.1 Tipo de investigación

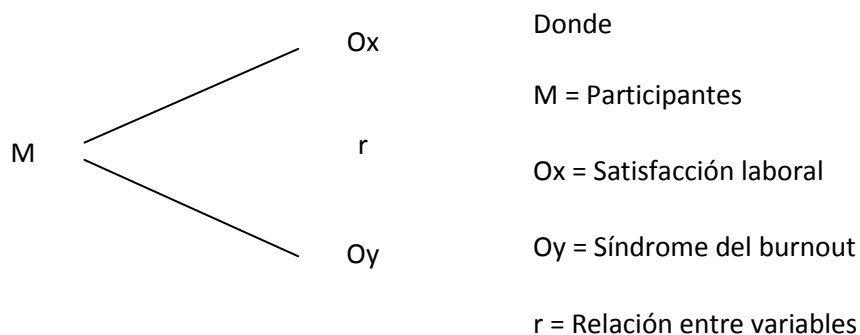
Siguiendo a Sánchez y Reyes (2015) las investigaciones se determinan de acuerdo con su naturaleza y propósitos. Es así como el presente estudio es del tipo sustantiva, definida como aquella que trata de responder a los problemas teóricos o sustantivos, en tal sentido, está orientada a describir la realidad en búsqueda de principios y leyes generales que permiten organizar una teoría científica.

Además, la investigación puede caracterizarse dentro del tipo descriptivo, porque apunta al conocimiento de la realidad tal como se presenta en una situación espacio temporal dada, sin manipular variable ni la intervención del investigador (Sánchez y Reyes, 2015) debido a que se orienta a conocer cómo se presenta la satisfacción laboral y el síndrome de burnout.

3.1.2 Diseño de investigación

Según Sánchez y Reyes (2015) la investigación corresponde a un diseño descriptivo correlacional porque se recolectaron los datos sobre las variables y se analizó su correlación. Asimismo corresponde a un diseño transversal dado que la recolección de datos se realizó en un solo momento (Hernández, Fernández y Baptista, 2010)

La formalización del diseño es la siguiente:



3.2 Variables de estudio

- Satisfacción laboral: Evaluada con la Escala de Satisfacción laboral de Palma (1999).
- Síndrome de Burnout: Evaluado con el Inventario Maslach Burnout Inventory – General Survey (Schaufeli et al., 1996).
- Variables socio laborales: Facultad, sexo, condición laboral, tiempo de servicio y edad.

3.3 Participantes

La población estuvo conformada por 2,901 trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima, la cual fue seleccionada de manera no probabilística e

intencionada. Los participantes finales de la investigación fueron 616, quedaron fuera algunas facultades debido a limitaciones administrativas o dificultades en participar.

La universidad estatal de Lima cuenta con 20 facultades de las cuales participaron los trabajadores administrativos de 12 de ellas, las cuales fueron: Odontología, Contabilidad, Biología, Administración, Geología, Economía, Ingeniería Industrial, Letras y Humanidades, Matemáticas, Educación, Psicología e Ingeniería de Sistemas e Informática, el detalle de las características específicas de los participantes se presenta en el capítulo de resultados.

La estructura del personal administrativo de la universidad estatal de Lima está integrada por 2901 trabajadores, de los cuales 770 (27%) son nombrados, y los estantes son contratados por diversos regímenes laborales o modalidades. Sobre el régimen de pensiones optado por los trabajadores se observa que el 58% pertenecen a la Ley N° 19990 y el 2.5% corresponden a la Ley N° 20530. El 39.3% de los trabajadores pertenecen al Sistema Privado de Pensiones. Información detallada sobre los participantes se expone en las tablas descriptivas sobre la composición de la muestra, en el capítulo de resultados.

3.4 Instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Escala de Satisfacción laboral SPC de Palma Carrillo (1999)

A. Ficha técnica

Nombre de la Escala : Satisfacción Laboral SL – SPC de 1999

Autora : Sonia Palma Carrillo

Procedencia : Lima – Perú

Administración	: Individual o Colectiva
Número de ítems	: 36
Duración	: 15 a 20 minutos aproximadamente
Significación	: Nivel de satisfacción laboral global y específica con relación a las condiciones físicas y/o materiales, beneficios laborales y/o remunerativos, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño de tareas y relaciones con la autoridad.
Tipificación	: Baremos percentilares generales para la muestra total, por sexo, jerarquía laboral y tipo de empresa (Muestra peruana: 1393 trabajadores de Lima Metropolitana).

B. Descripción de la Prueba: La escala SPC tiene 7 dimensiones o factores:

- Factor I: Condiciones físicas y materiales.
- Factor II: Beneficios laborales y remunerativos.
- Factor III: Políticas administrativas.
- Factor IV: Relaciones sociales.
- Factor V: Desarrollo personal.
- Factor VI: Desempeño de tareas.
- Factor VII: Relación con la autoridad.

C. Validez.

Palma (1999) reporta que realizó la elaboración ítems de la escala preliminar en un muestreo de opiniones sobre el trabajo recogió de empleados dedicados a diversas ocupaciones de los cuales se elaboró la

escala preliminar SL-SPC con 165 ítems que se sistematizó de acuerdo con la bibliografía especializada en siete factores, la cual fue sometida a la opinión de jueces profesionales dedicados al área laboral y expertos en el tema.

El procedimiento consistió en un análisis de contenido de los ítems con el propósito de apreciar el grado de representatividad respecto del universo y del contenido del cual forma parte. Dicha validación permitió la selección de 62 ítems distribuidos en los siete factores antes señalados Palma (1999).

Posteriormente realizó una aplicación piloto lo que permitió evaluar el poder discriminativo de los ítems y seleccionar los definitivos. Este análisis se efectuó con la correlación puntaje-ítem test y puntaje total de otros ítems. Luego de validados, se elaboró la escala con un total de 36 ítems.

Palma (1999) refiere que estimó la validez de constructo y la validez concurrente de la prueba; esta última correlacionando el puntaje total de la Escala SL-SPC con las del Cuestionario de Satisfacción Laboral de Minnesota en una submuestra de 300 trabajadores, los índices de validez resultaron adecuados.

Se consideró pertinente analizar la validez de la escala de satisfacción laboral, los resultados se incluyen en el anexo 1.

D. Confiabilidad.

La escala total Satisfacción Laboral SL – SPC obtuvo: α de Cronbach=.68 y por subescalas: α =.79; α =.68; α =.67 α =.59; α =.79; α =.66; α =.79, respectivamente, Palma (1999).

Se realizó el análisis de la confiabilidad del instrumento en el estudio cuyos resultados obtenidos se incluyen en el anexo 1.

E. Normas de aplicación.

El instrumento puede ser aplicado en forma individual o colectiva. Las condiciones para su aplicación son las siguientes: Ambiente y horario y adecuado, sin interrupciones; instrucciones claras y precisas; explicar claramente el significado y los propósitos de la evaluación, para no crear expectativas demasiado optimistas ni pesimistas; destacar la importancia de la honestidad en las respuestas; y, la escala debe ser aplicada por un profesional entrenado y con pericia para atender preguntas e inquietudes de los sujetos, (Palma, 1999).

F. Normas de calificación.

La calificación de la Escala Satisfacción Laboral SL – SPC (Palma, 1999) es manual y las puntuaciones van de 1 a 5 puntos por ítem: Totalmente en Desacuerdo (1 punto), Desacuerdo (2 puntos), Indeciso (3 puntos), Acuerdo (4 puntos), Totalmente de Acuerdo (5 puntos). Además permite obtener una puntuación por factores y en la escala general, el cual resulta de sumar las puntuaciones alcanzadas en los 36 ítems de la Escala, cuyo puntaje oscila entre 36 y 180 puntos. Los puntajes altos significan “Satisfacción frente al trabajo” y los puntajes bajos “insatisfacción frente al trabajo”. También se puede obtener un puntaje por factores o áreas que resultan de sumar las puntuaciones alcanzadas en cada uno de los ítems correspondientes a cada factor (Palma, 1999).

Distribución de ítems por factores de satisfacción: Factor I: Condiciones Físicas y/o Materiales 1, 13, 21, 28, 32; Factor II: Beneficios Laborales y/o Remunerativos 2, 7, 14, 22; Factor III: Políticas Administrativas 8, 15, 17, 23, 33; Factor IV: Relaciones Sociales 3, 9, 16, 24; Factor V: Desarrollo Personal 4, 10, 18, 25, 29, 34; Factor VI: Desempeño de Tareas 5, 11, 19, 26, 30, 35 y Factor VII: Relación con la Autoridad 6, 12, 20, 27, 31, 36. Palma (1999) también elaboró las categorías diagnósticas para la interpretación por factor y puntaje total: Baja, Parcial insatisfacción, regular, parcial satisfacción y alta satisfacción.

3.4.2 Maslach Burnout Inventory – General Survey (GS)

A. Ficha Técnica

Nombre	: Maslach Burnout Inventory – General Survey
Autores	: Schaufeli, Leiter, Maslach y Jackson (1996)
Propósito	:La evaluación de las dimensiones del síndrome burnout: agotamiento, cinismo y eficacia profesional.
Adaptación	: Moreno-Jimenez et al. (2001).
Administración	: Colectiva o de manera individual.
Usuarios	: Adultos y jóvenes.
Duración	:Su aplicación toma entre 10 a 15 minutos, sin embargo, no tiene un tiempo definido.
Significación	: Mide el estrés laboral.

B. Descripción.

El Maslach Burnout Inventory - General Survey (Schaufeli et al., 1996) se elaboró a partir del MBI Human Services Survey, los autores lo construyeron para evaluar el burnout en toda profesión y ocupación, de allí también su denominación de MBI-GS (escala general) y su utilidad es significativa para investigar el burnout en segmentos laborales ajenos a labores de servicio o atención personas como profesores, policías, trabajadores sociales, profesionales de salud y similares.

Fue publicado en el año 1996 por (Schaufeli et al., 1996), la versión española adaptada del instrumento fue realizada por Salanova et al. (2000) quienes reportaron indicadores adecuados de validez y confiabilidad del instrumento en sus tres dimensiones.

La escala MBI-GS está conformada por 16 ítems y tiene la mismas características psicométricas de la escala MBI, es decir tres dimensiones independientes denominadas: Agotamiento, con los ítems 1,2,3,4,6; cinismo: Ítems 8,9,13,14,15 y eficacia profesional con seis ítems(5,7,10,11,12,16). Los ítems que evalúan el agotamiento son de índole más general que su precedente del MBI-HSS (cansancio emocional) y aluden al cansancio, falta de energía, fatiga física y emocional, sin centrarse en las personas como causa de tales sentimientos y estado. La subescala cinismo, es la que más difiere con su homóloga del MBI-HSS. Los ítems que miden cinismo implican indiferencia, actitudes de distanciamiento hacia el propio trabajo; explicándose tal situación, como el esfuerzo de las personas al alejarse del trabajo como estrategia inadecuada de

afrontamiento, al reducir sus posibilidades de hacer bien su trabajo y dar soluciones creativas a los problemas laborales. La subescala de realización personal, es similar a la de realización personal, del MBI-HSS, sin embargo se concentra en mayor medida en las expectativas, objetivos, logros y sensación de éxito del trabajador.

Moreno-Jimenez et al. (2001) realizaron la traducción y adaptación del MBI-GS, mediante un proceso de expertos independientes y consenso en la adaptación. La escala de respuesta fue de tipo Likert que va desde “nunca” (0) hasta “cada día” (6).

La calificación del MBI-GS se realiza de manera independiente para cada una de las subescalas: Agotamiento, Cinismo y Eficacia Profesional y se calculan sumando los puntajes de los ítems que pertenecen a cada subescala y dividiendo el resultado por el número total de ítems, este procedimiento se repite con las tres subescalas. Altas puntuaciones en las dimensiones *agotamiento* y en la *dimensión de cinismo* unidas a bajas puntuaciones en la *dimensión eficacia profesional* serán indicadoras de burnout (Bresó et al., 2007).

Bresó et al. (2007) establecieron los datos normativos para la calificación del MBI-GS. Fueron 1.963 trabajadores españoles de diversas ocupaciones, quienes constituyeron la muestra comparativa.

Los autores reportaron que la muestra fue heterogénea y que el MBI-GS tuvo validez adecuada, además destacaron que las pruebas de fiabilidad y consistencia interna de las tres escalas del burnout son buenas ($\alpha > 0,70$). Se

clasificaron los resultados de la escala en seis niveles que van desde muy bajo, bajo, medio bajo, medio alto, alto y muy alto.

C. Validez y confiabilidad del instrumento

En cuanto a la validez del instrumento tanto los estudios factoriales, originales y españoles, así como los reportados en Sudamérica y Cuba, reportaron que los elementos que componen el MBI GS definen una estructura tridimensional (agotamiento, cinismo y eficacia profesional), Bresó et al. (2007); Moreno-Jiménez et al., 2001; Millan y D'Aubeterre, 2012; Oramas, González y Vergara, 2007

Moreno-Jiménez et al. (2001) informaron que en el análisis factorial del MBI GS, mediante el método de componentes principales, se encontraron tres factores con auto valores superiores a la unidad, que explican en conjunto el 67.8% de la varianza total, siendo la escala de mayor peso factorial el cinismo (43.6% de varianza total); luego, la eficacia profesional (16.5%), y el agotamiento, es el factor que menos varianza explica (7.7%).

Para el presente estudio se consideró pertinente analizar la validez de la prueba, los resultados se incluyen en el anexo 2.

Respecto a la consistencia interna de la Escala MBI GS (Moreno-Jiménez et al., 2001) refieren que en el análisis de confiabilidad realizado para cada una de las subescalas mediante el método α de Cronbach, hallaron coeficientes elevados: Entre $\alpha = .85$ y $\alpha = .89$, siendo la de mayor fiabilidad Agotamiento $\alpha = .8941$. Los índices de consistencia son $\alpha = .8941$ en Agotamiento; para cinismo $\alpha = .8491$, y para eficacia profesional, $\alpha = .8661$. Los autores

concluyen afirmando que los resultados confirmaron que las características psicométricas del la MBI- GS son altamente satisfactorias y se corresponden con las propuestas del manual del Inventario MBI (Schaufeli et al., 1996).

Para el presente estudio los resultados obtenidos en el análisis de la confiabilidad del instrumento se incluyen en el anexo 2.

3.5 Procedimiento para la recolección de datos

Inicialmente se realizaron los contactos institucionales con la administración de la universidad estatal de Lima, sin embargo, para manejar la complicación en la obtención de los permisos a nivel central, se optó complementariamente realizar directamente contactos con las facultades. Se tuvo la expectativa de conseguir la participación de todas las facultades, sin embargo, se logró la participación de 12 de ellas.

Obtenida la autorización para la evaluación de los trabajadores, la cual fue muy complicada, se coordinó generalmente con los jefes de personal de cada unidad académica, quienes brindaron los datos básicos sobre la cantidad de trabajadores, los horarios y ambientes más idóneos para realizar la evaluación posterior.

La aplicación del instrumento se realizó en un lapso de tres meses; a pesar de que fue proyectado para un mes, se realizaron las evaluaciones en días útiles en horarios de oficina y en dos turnos en varias facultades.

3.5.1 Consentimiento informado.

En cada sesión previamente a la aplicación de los instrumentos, se tomó en cuenta el consentimiento informado, comunicando expresamente a los participantes el objetivo de la investigación. Se remarcó que los datos

proporcionados se utilizarían exclusivamente para fines académicos enfatizando la confidencialidad, anonimato de los datos personales y el derecho de no participar si lo decidían. Se resaltó la importancia del trabajo de investigación.

3.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

Inicialmente se realizó análisis descriptivo de las variables, para determinar la composición de las características sociodemográficas de la muestra, para lo cual se realizó el análisis de las frecuencias por medio de los porcentajes.

Para el análisis descriptivo de las puntuaciones de las variables de estudio se utilizó la prueba de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov-Smirnov, y con ello se eligió los estadísticos más idóneos a emplear. Este análisis se realizó utilizando estadísticos descriptivos: frecuencias, porcentajes y estadísticos inferenciales.

Para la contrastación de las hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación Rho de Spearman, por ser un estadístico no paramétrico que permite analizar variables medidas por intervalos (Hernández, Fernández y Baptista, 2010). La fórmula aplicada es la siguiente:

$$r_s = 1 - \frac{6 \sum d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Donde n es el número de casos o trabajadores y d es la diferencia entre los rangos de las variables para cada participante o unidad de observación.

CAPÍTULO IV

ANÁLISIS DE DATOS Y RESULTADOS

4.1 Resultados de la composición de la muestra

Desde la tabla 3 en adelante se presentan los resultados que describen la composición de la muestra según las variables: Facultad, sexo, condición laboral, tiempo de servicio y edad, para tener un mayor conocimiento sobre las características de los participantes.

En la tabla 3 se presenta la composición de la muestra por facultades de pertenencia, la cual estuvo conformada por los trabajadores administrativos de 12 de las 20 facultades de la universidad estatal. Como se observa, participaron 616 trabajadores de los cuales los mayores porcentajes los ocupan las facultades de Educación e Ingeniería Industrial, con 15.4% y 15.3% respectivamente. Le siguen las facultades de Administración (9.1%), Contabilidad y, Facultad de Letras y Ciencias Humanas, cada una representando el 8.8 % y, finalmente completan la muestra las facultades de

Ingeniería de Sistemas, Odontología, Biología, Economía, Matemáticas, Geología y Psicología, con porcentajes que van de 6.8% a 4.9%.

Tabla 3.
Composición de la muestra según Facultad

FACULTAD	Frecuencia	Porcentaje
Odontología	41	6.7
Contabilidad	54	8.8
Biología	41	6.7
Administración	56	9.1
Geología	32	5.2
Economía	40	6.5
Ingeniería Industrial	94	15.3
Letras y Humanidades	54	8.8
Matemáticas	37	6.0
Educación	95	15.4
Psicología	30	4.9
Ing. Sistemas	42	6.8
Total	616	100.0

En la tabla 4 se aprecia la composición de la muestra por sexo, se observa que el grupo de hombres está compuesto por 350 participantes, representando el 56.8% del total, mientras que 266 trabajadoras, es decir, el 43.2% está conformado por mujeres, lo cual indica que el número de varones es mayor que el de mujeres en la institución.

Tabla 4.
Composición de la muestra por sexo

Sexo	F	%
Hombres	350	56.8
Mujeres	266	43.2
Total	616	100.0

La tabla 5 presenta la distribución de la muestra por condición laboral, se observa que 177 personas que corresponden al 28.75 % del total son nombradas, y 439 personas; es decir, el 71.3 % son contratadas (más del doble del personal nombrado), los cuales corresponden a diferentes modalidades existentes en las entidades estatales, ello constituye potenciales y actuales conflictos en ambos grupos, por el tipo de vínculo laboral en sí, y por los beneficios de la condición laboral a la que pertenecen.

Tabla 5.
Composición de la muestra por condición laboral

Condición laboral	F	%
Nombrado	177	28.7
Contratado	439	71.3
Total	616	100.0

En la tabla 6 se aprecia la distribución de la muestra por tiempo de servicio: Los grupos de 1 a 6 años y el de 7 a 20 años de servicios, constituyen el mayor porcentaje de la muestra, con el 28.4% cada uno; el grupo de 21 años a más conforman el 27.3% y, el grupo de hasta un año, alcanza 15.9% de representación, véase que más del 50 por ciento del personal alcanza (7 a más de 21 años, 343 personas), es decir existe un amplio segmento de personal con mucho tiempo de servicio.

Tabla 6.
Composición de la muestra por tiempo de servicio

Tiempo de servicio	f	%
hasta 1 año	98	15.9
de 1 a 6 años	175	28.4
de 7 a 20 años	175	28.4
21 a más años	168	27.3
Total	616	100.0

Describiendo el grupo según la variable edad, se observa que la muestra se encuentra distribuida en un amplio rango etáreo (Tabla 7) el grupo de mayor presencia corresponde al de muy mayores (de 50 años a más) con 33.9%.

En segundo lugar (23.5%) está el grupo joven (con edades entre 30 y 39 años); en tercer lugar, grupo mayor (entre los 40 y 49 años), con un 22.9%. Cierran la muestra el grupo muy joven (hasta 29 años), con una representación del 19.6% de la muestra total. Estos resultados indican que el personal de la universidad en su gran mayoría es gente que va de 40 a más de 50 años de edad.

Tabla 7.
Composición de la muestra por edad

Edad	f	%
Muy joven: Hasta 29 años	121	19.6
Joven De 30 a 39 años	145	23.5
Mayor De 40 a 49 años	141	22.9
Muy mayor De 50 años a más	209	33.9
Total	616	100.0

En la tabla 8 se aprecia la distribución de la muestra por estado civil, observándose que el mayor porcentaje corresponde al estado civil soltero con un 45.8% del total; en segundo lugar, se encuentra el estado civil casado con un 40.3% y el grupo “otros” que incluye convivientes, separados, viudos, alcanza un 14.0%.

Tabla8.
Composición de la muestra por estado civil

Estado civil	f	%
Casado	248	40.3
Soltero	282	45.8
Otros	86	14.0
Total	616	100.0

La tabla 9 describe la muestra en relación con el número de personas dependientes. La mayor distribución se encuentra en aquellos de quienes dependen de 1 a 2 personas con el 45.5% del total. Seguidamente, el grupo de 3 a 4 personas dependientes con un 29.7%, el grupo sin dependientes, con un 18.2%. Se halló una menor distribución en quienes tienen más dependientes (6.7%), de modo que la gran mayoría de participantes (81.8%) tienen personas que dependen de ellos.

Tabla 9.
Composición de la muestra por número de personas dependientes

Personas dependientes	f	%
Ninguna	112	18.2
De 1 a 2 personas	280	45.5
De 3 a 4 personas	183	29.7
de 5 a más personas	41	6.7
Total	616	100.0

4.2 Análisis psicométrico de los instrumentos de recolección de datos.

4.2.1 Escala de Satisfacción Laboral de Palma Carrillo SL – SPC (1999)

- ✓ Se realizó el estudio de la confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral SPC, mediante el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permitió obtener en la escala total un α de Cronbach=,755 tales hallazgos corroboran el instrumento es confiable. Los resultados al detalle se presentan en el anexo 1.
- ✓ Estudio de la validez de la Escala de Satisfacción Laboral: Se realizó mediante el análisis de la validez de contenido, aplicando el criterio de jueces, los valores de los índices resultantes oscilan entre 0.80 y 1.00, evidenciando que el instrumento presenta validez de contenido. Los resultados se exponen en el anexo 1.

4.2.2 Inventario Burnout de Maslach (MBI)-GS (Schaufeli et al., 1996)

- ❖ Se llevó acabo el estudio de la confiabilidad del MBI GS, utilizando el coeficiente alfa de Cronbach, el cual permitió obtener en la escala total los siguientes resultados: En la escala de agotamiento .84, en la escala de cinismo .70 y en la escala de eficacia .76; hallazgos que permiten afirmar que el MBI-GS es confiable. Los resultados al detalle se presentan en el anexo 2.
- ❖ Estudio de la validez del Inventario Burnout MBI GS: Se realizó el análisis de la validez de contenido, aplicando el criterio de jueces, los valores encontrados oscilan entre 0.80 y 1.00, evidenciando que el instrumento presenta validez de contenido. Los resultados detallados se incluyen en el anexo 2.

4.3 Resultados descriptivos

4.3.1 Clasificación de la satisfacción laboral basada en los niveles establecidos por la Escala satisfacción laboral-SPC (Palma, 1999)

En este acápite se presentan los resultados descriptivos de la variable satisfacción laboral, en primer lugar, de la satisfacción laboral total o general, y a continuación en cada una de sus dimensiones. Cabe señalar que los niveles de satisfacción se han agrupado en tres niveles: Alto, medio y bajo.

- Resultados descriptivos de los niveles de satisfacción laboral

A nivel general, se observa en la tabla 10 que la mayoría de los participantes presentaron un nivel medio o regular de satisfacción, 74.5%; (459 sujetos) seguidos por aquellos que presentan un nivel alto con 14.1%, (suma de niveles “parcial satisfacción” y “alta satisfacción”) y finalmente un 11.4% se mostraron un bajo nivel de satisfacción (suma de “parcial insatisfacción” y “baja satisfacción”).

Se puede decir que en general el nivel de satisfacción laboral en la mayoría de los casos es adecuado, sin embargo, 70 participantes que representan el 11.4%, muestran una baja satisfacción laboral. Los trabajadores con alto nivel de satisfacción, tienen una disposición y actitud positiva ante su trabajo, la cual se forma de la interacción que tiene con sus tareas diarias, además de las condiciones en que realiza su trabajo, es decir, resulta de varias actitudes que tiene el empleado hacia su propio trabajo, jefes, compañeros y hacia la organización, que van desde el agrado por su tareas, sueldo, políticas de desarrollo, relación con sus compañeros y jefes, etc.,

como se aprecia la satisfacción laboral o lo contrario, la insatisfacción laboral surge de la realidad laboral negativa, insuficiente o carente.

Tabla 10.
Niveles de satisfacción laboral general SPC Palma (1999)

Satisfacción general	f	%
Bajo	70	11.4
Medio	459	74.5
Alto	87	14.1
Total	616	100.0

Respecto a las características de las dimensiones de la satisfacción laboral, los hallazgos señalan que en la dimensión condiciones físicas, la mayoría de evaluados puntúa con un nivel de satisfacción medio (38.5%, 237 personas), seguidos de quienes alcanzaron un nivel alto (35.6%, 219 sujetos) y finalmente, el 26.0% alcanzó un nivel de satisfacción bajo (tabla 11). Por lo expresado, si bien la mayoría de los trabajadores administrativos se encuentran satisfechos o medianamente satisfechos en esta subdimensión, sin embargo, 160 de ellos expresaron insatisfacción. Los factores físicos y materiales se constituyen en facilitadores del buen desempeño, que puede hacer más llevadero y agradable el trabajo o, todo lo contrario.

Tabla 11.

Dimensión satisfacción laboral condiciones físicas y materiales

Condiciones físicas y materiales	f	%
Bajo	160	26.0
Medio	237	38.5
Alto	219	35.6
Total	616	100.0

En la Tabla 12, referida a la dimensión beneficios laborales, se aprecia que la mayoría de evaluados se ubicó a nivel medio (49.5%, 305 sujetos), seguidos por quienes puntuaron con un nivel bajo (39.9%, 246 personas) y finalmente, la alta satisfacción alcanzó el 10.6%. Estos resultados revelaron que gran parte de los trabajadores se encuentran poco satisfechos con los incentivos económicos regulares o adicionales.

Tabla12.

Dimensión satisfacción laboral beneficios laborales

Beneficios laborales	f	%
Bajo	246	39.9
Medio	305	49.5
Alto	65	10.6
Total	616	100.0

En la subescala políticas administrativas los resultados hallados indicaron que el mayor porcentaje de los trabajadores tiene un nivel medio de satisfacción (46.8%), seguidos por aquellos que puntúan con un nivel bajo (27.3%) y muy de cerca los que tienen elevada satisfacción (26.0%). Los hallazgos señalados en la Tabla 13, revelan que si bien es cierto, un importante número de trabajadores estuvieron satisfechos con esta dimensión (160), la mayoría de trabajadores (288) se encuentra medianamente satisfecho con las políticas administrativas de su centro laboral (lineamientos y normas institucionales dirigidas a regular la relación laboral y al personal), pero, también existen 168 trabajadores insatisfechos con este factor.

Tabla 13.

Dimensión satisfacción laboral políticas administrativas

Políticas administrativas	f	%
Bajo	168	27.3
Medio	288	46.8
Alto	160	26.0
Total	616	100.0

En los resultados en la dimensión relaciones sociales, se aprecia que el mayor porcentaje de evaluados se ubicó en un nivel “medio” de satisfacción (54.1%, 333 personas), seguidos por quienes llegaron al nivel alto (32.6%, 201 participantes) y finalmente, a nivel bajo (13.3%, con 82 sujetos). Los resultados obtenidos en dicha escala (Tabla 14) señalan que gran parte de los trabajadores (86.7%) se encuentran relativamente satisfechos, a gusto con la calidad de las relaciones y vínculos sociales

establecidos con sus compañeros de trabajo, jefes y otros miembros de la organización. Además, se observa un porcentaje considerable de personas con un nivel alto de satisfacción.

Tabla 14.

Dimensión satisfacción laboral relaciones sociales

Relaciones sociales	f	%
Bajo	82	13.3
Medio	333	54.1
Alto	201	32.6
Total	616	100.0

La subescala desarrollo personal evidenció un gran porcentaje de participantes con un nivel medio de satisfacción (56,8%, 350 trabajadores), seguidos por quienes se ubicaron a un nivel alto de satisfacción (33.9%, 209 personas) y finalmente, el 9.3%, correspondiente al nivel bajo. Tales resultados (tabla 15) revelan que la mayoría de las participantes se encuentran medianamente satisfechos con la oportunidad de realizar actividades significativas relacionadas con su desarrollo y autorrealización, por lo cual, en este caso, se le consideró como un factor positivo.

Tabla 15.

Niveles de la dimensión desarrollo personal

Desarrollo personal	f	%
Bajo	57	9.3
Medio	350	56.8
Alto	209	33.9
Total	616	100.0

En la subescala desempeño de tareas, el mayor porcentaje de los evaluados alcanzaron casi equitativamente niveles de satisfacción alto y medio, con 47.7%, 294 personas y 47.4%, 292 participantes, respectivamente, seguidos de lejos por quienes se ubicaron en un nivel de satisfacción bajo en esa dimensión, quienes apenas llegan al 4.9 %. Los resultados obtenidos se aprecian en la tabla 16 y revelan una tendencia positiva en la percepción de los trabajadores con respecto al modo en que realizan su trabajo y al cómo se desempeñan en las tareas encomendadas, lo cual expresa se traduce en la satisfacción en este factor.

Tabla 16.
Niveles de la dimensión desempeño de tareas

Desempeño de tareas	f	%
Bajo	30	4.9
Medio	292	47.4
Alto	294	47.7
Total	616	100.0

Describiendo los resultados obtenidos, se observa (tabla 17) que en la subescala “relación con la autoridad”, el mayor porcentaje de evaluados se encuentran en un nivel “medio” de satisfacción (44.2%, 272 personas), seguidos muy de cerca por aquellos que puntúan un nivel “alto” (42.2%, 260 trabajadores). Finalmente, con un porcentaje más alejado, un 13.6% puntúa con un nivel “bajo”. Por lo descrito, la mayoría de los participantes (sumando niveles medio y alto), se encuentran mediana y altamente satisfechos con la relación jefe-subordinado.

Tabla 17.
Niveles de la dimensión relación con la autoridad

Relación con la autoridad	F	%
Bajo	84	13.6
Medio	272	44.2
Alto	260	42.2
Total	616	100.0

Luego de la revisión de los resultados relacionados con la satisfacción laboral, es posible mencionar que, en general, los trabajadores administrativos de la institución estudiada presentan una tendencia positiva hacia esta variable. Si bien el mayor número se encuentra en un nivel promedio, otro porcentaje importante de trabajadores se encuentra en un nivel alto; sin embargo, a partir del análisis individual, las subescalas a las que se les debe prestar atención por los resultados obtenidos son condiciones físicas, beneficios laborales y políticas administrativas.

4.3.2 Clasificación del Burnout basada en los niveles establecidos por el Inventario burnout de Maslach-MBI GS (Schaufeli et al., 1996).

- Resultados descriptivos de los niveles de síndrome de Burnout

A continuación, se presentan los resultados de la aplicación de la prueba MBI-GS, utilizada en la medición de la variable síndrome de burnout, la misma que se compone de tres dimensiones: Agotamiento, cinismo y eficacia; cabe señalar que este instrumento no contempla un resultado

general por lo cual el análisis de la variable se presenta en sus tres sub-dimensiones independientes.

La tabla 18 presenta los niveles de agotamiento de los participantes, en la cual se aprecia que la mayor parte ellos tienen un nivel medio en esta dimensión (35.1 %, con 216 personas), seguido muy cerca por el 34,9 % (215 personas) que presenta un elevado alto nivel en la dimensión; por último el 30,0 % de la muestra siente un bajo grado de agotamiento. Estos resultados indican que el colectivo tiene en general una distribución homogénea en los tres niveles, predominando los niveles medio y alto, que en conjunto, llega al 70% (con 413 trabajadores), lo cual ya es un riesgo presente en los trabajadores participantes.

Tabla 18.
Niveles de la sub-dimensión de burnout: Agotamiento

Agotamiento	f	%
Bajo	185	30.0
Medio	216	35.1
Alto	215	34.9
Total	616	100.0

En la dimensión de cinismo, se halló que la mayoría de los trabajadores se ubica en el nivel alto de cinismo 35.9% (221 sujetos); en tanto el 33.3% (205 trabajadores) se ubicaron a nivel medio y el 30.8%, con 190 sujetos, representa un nivel bajo en la dimensión cinismo (tabla 19), en el presente caso más del 69 % de participantes se encuentran afectados por esta dimensión.

Tabla19.

Distribución de frecuencias de la dimensión de burnout: Cinismo

Cinismo	F	%
Bajo	190	30.8
Medio	205	33.3
Alto	221	35.9
Total	616	100.0

En la tabla 20 se presentan los resultados de la dimensión eficacia profesional, los cuales difieren en sentido positivo de los hallazgos en las dos dimensiones burnout anteriores. Como se aprecia, el 41.4% (255 personas) obtuvo un nivel alto de eficacia, seguido por un 27.3% (168 personas) que se ubicó a nivel medio y el 31.3% con nivel bajo. En este caso prevalece un alto nivel de eficacia profesional en los participantes, lo que implica en su mayoría de ellos se consideran capaces de realizar adecuadamente su trabajo y de contribuir a la organización laboral.

Tabla20.

Distribución de frecuencias de la dimensión burnout eficacia

Eficacia	f	%
Bajo	193	31.3
Medio	168	27.3
Alto	255	41.4
Total	616	100.0

- ❖ Satisfacción laboral y síndrome de burnout en trabajadores administrativos de una universidad pública según Facultad:

En la tabla 21 se muestran los niveles de satisfacción laboral alcanzados por los trabajadores administrativos de la universidad estatal de Lima, según facultad, se observa que, en la totalidad de los casos, el mayor porcentaje se encuentra en el nivel medio, es decir los participantes de las facultades presentan un nivel promedio de satisfacción laboral, destacando por los mayores porcentajes: Psicología con un 86.7%; Odontología y Biología, con 80.5% cada una. Las demás facultades, presentan índices que varían entre 68.1% y 78.6% en este mismo nivel.

Por otro lado, los niveles alto y bajo presentan mayor o menor porcentaje según cada facultad. En el caso de la facultad de Psicología, el nivel bajo alcanzó 13.3% y cero puntajes en el nivel alto, a diferencia de la facultad de Contabilidad en la que el nivel bajo solo tiene un 1.9% y el nivel alto un 27.8%.

Tabla 21.

Niveles de satisfacción laboral según la variable facultad

Facultad	Nivel de Satisfacción Laboral	F	%
Odontología	Bajo	6	14.6
	Medio	33	80.5
	Alto	2	4.9
	Subtotal	41	100.0
Contabilidad	Bajo	1	1.9
	Medio	38	70.4
	Alto	15	27.8
	Subtotal	54	100.0
Biología	Bajo	3	7.3
	Medio	33	80.5
	Alto	5	12.2
	Subtotal	41	100.0
Administración	Bajo	8	14.3
	Medio	39	69.6
	Alto	9	16.1
	Subtotal	56	100.0
Geología	Bajo	3	9.4
	Medio	25	78.1
	Alto	4	12.5
	Subtotal	32	100.0
Economía	Bajo	4	10.0
	Medio	31	77.5

	Alto	5	12.5
	Subtotal	40	100.0
Ingeniería Industrial	Bajo	10	10.6
	Medio	64	68.1
	Alto	20	21.3
	Subtotal	94	100.0
Letras y Humanidades	Bajo	8	14.8
	Medio	41	75.9
	Alto	5	9.3
	Subtotal	54	100.0
Matemáticas	Bajo	2	5.4
	Medio	29	78.4
	Alto	6	16.2
	Subtotal	37	100.0
Educación	Bajo	18	18.9
	Medio	67	70.5
	Alto	10	10.5
	Subtotal	95	100.0
Psicología	Bajo	4	13.3
	Medio	26	86.7
	Alto	0	0.0
	Subtotal	30	100.0
Ingeniería de Sistemas	Bajo	3	7.1
	Medio	33	78.6
	Alto	6	14.3
	Subtotal	42	100.0
	TOTAL	616	100.0

En la tabla 22, se observan los niveles de agotamiento por facultad, destacan las facultades de Biología y Geología y Administración por obtener los niveles más bajos en riesgo de agotamiento en este nivel con un 51.2% y 46.9%, y 39.3%, respectivamente. Sin embargo, al menos 6 facultades presentan niveles altos de agotamiento: Letras y Humanidades (46.3%); Educación (44.2%); Administración (41.1%); Ingeniería Industrial (38.3%); Matemáticas (37.8%); Odontología (36.6%), lo cual significa que un número importante de participantes sienten y consideran que el trabajo les demanda un excesivo sobreesfuerzo y que están vacíos de recursos emocionales y físicos; se sienten debilitados y agotados, sin ninguna fuente de reposición de energía para enfrentar otro día de labor o para manejar otro problema relacionado al trabajo.

Tabla 22.
Niveles de agotamiento según la variable facultad

Facultad	Nivel de agotamiento	F	%
Odontología	Bajo	11	26.8
	Medio	15	36.6
	Alto	15	36.6
	Subtotal	41	100.0
Contabilidad	Bajo	16	29.6
	Medio	19	35.2
	Alto	19	35.2
	Subtotal	54	100.0
Biología	Bajo	21	51.2
	Medio	11	26.8
	Alto	9	22.0
	Subtotal	41	100.0
Administración	Bajo	22	39.3
	Medio	11	19.6
	Alto	23	41.1
	Subtotal	56	100.0
Geología	Bajo	15	46.9
	Medio	12	37.5
	Alto	5	15.6
	Subtotal	32	100.0
Economía	Bajo	13	32.5
	Medio	19	47.5
	Alto	8	20.0
	Subtotal	40	100.0
Ingeniería Industrial	Bajo	21	22.3
	Medio	37	39.4
	Alto	36	38.3
	Subtotal	94	100.0
Letras y Humanidades	Bajo	15	27.8
	Medio	14	25.9
	Alto	25	46.3
	Subtotal	54	100.0
Matemáticas	Bajo	10	27.0
	Medio	13	35.1

	Alto	14	37.8
	Subtotal	37	100.0
Educación	Bajo	21	22.1
	Medio	32	33.7
	Alto	42	44.2
	Subtotal	95	100.0
Psicología	Bajo	7	23.3
	Medio	13	43.3
	Alto	10	33.3
	Subtotal	30	100.0
Ingeniería de Sistemas	Bajo	13	31.0
	Medio	20	47.6
	Alto	9	21.4
	Subtotal	42	100.0
TOTAL GENERAL		616	100.0

Los resultados de los niveles de cinismo se muestran en la tabla 23, en la que se pueden observar gran variedad, no hay una tendencia muy marcada; apreciándose en diversas facultades preocupantes niveles medios de cinismo (Matemáticas (45.9%), Geología (43.8%), Odontología (41.5%) y otras. Asimismo se hallaron varias facultades con altos niveles de cinismo como en Psicología (50%); Economía (47.5%), Educación (44.2%), Biología (41.5%). Letras y Ciencias Humanas (37.0%), Administración (35.7%), y otras adicionales que se pueden observar en la tabla 23; puntajes altos en cinismo reflejan la actitud de indiferencia, devaluación y actitudes distantes hacia su propio trabajo y el valor y significación que se le concede, lo cual puede derivar en reducir la cantidad y calidad del trabajo a desarrollar, el cinismo es un riesgo laboral importante que considerar por la institución.

Tabla 23.
Niveles de cinismo según la variable facultad

Facultad	Nivel de cinismo	f	%
Odontología	Bajo	11	26.8
	Medio	17	41.5
	Alto	13	31.7
	Total	41	100.0
Contabilidad	Bajo	21	38.9
	Medio	20	37.0
	Alto	13	24.1
	TOTAL	54	100.0
Biología	Bajo	13	31.7
	Medio	11	26.8
	Alto	17	41.5
	TOTAL	41	100.0
Administración	Bajo	21	37.5
	Medio	15	26.8
	Alto	20	35.7
	TOTAL	56	100.0
Geología	Bajo	11	34.4
	Medio	14	43.8
	Alto	7	21.9
	TOTAL	32	100.0
Economía	Bajo	12	30.0
	Medio	9	22.5
	Alto	19	47.5
	TOTAL	40	100.0
Ingeniería Industrial	Bajo	33	35.1
	Medio	32	34.0
	Alto	29	30.9
	TOTAL	94	100.0
Letras y Humanidades	Bajo	18	33.3
	Medio	16	29.6
	Alto	20	37.0
	TOTAL	54	100.0
Matemáticas	Bajo	8	21.6
	Medio	17	45.9
	Alto	12	32.4
	TOTAL	37	100.0
Educación	Bajo	23	24.2
	Medio	30	31.6
	Alto	42	44.2
	TOTAL	95	100.0
Psicología	Bajo	6	20.0
	Medio	9	30.0
	Alto	15	50.0
	TOTAL	30	100.0

Ingeniería de Sistemas	Bajo	13	31.0
	Medio	15	35.7
	Alto	14	33.3
	TOTAL	42	100.0

A diferencia de la anterior dimensión del burnout, la eficacia profesional que representa la autovaloración del trabajador respecto a que tan bien hace su labor y el sentimiento de éxito y cumplimiento de objetivos a causa de su trabajo, en general tiene un perfil positivo en la muestra, en los resultados se aprecian que los porcentajes mayores en eficacia corresponden al nivel alto en las mayoría de facultades como Administración (53.6%); Contabilidad (51.9%), Odontología (51.2%), Letras y Ciencias humanas (46.3%), Biología (41.5%), Ingeniería de Sistemas (40.5%) y otras. Le sigue en frecuencia el nivel medio y finalmente el nivel bajo. Economía, por ejemplo, obtiene sumados el nivel medio y alto 75% y en el nivel bajo y 25%. Llama la atención que en la facultad de Matemáticas la baja eficacia sea el factor de mayor porcentaje, en comparación del resto de facultades, lo que se encuentra representado en la tabla 24.

Tabla 24.
Niveles de eficacia profesional según la variable facultad

Facultad	Nivel de Eficacia	f	%
Odontología	Bajo	11	26.8
	Medio	9	22.0
	Alto	21	51.2
	TOTAL	41	100.0
Contabilidad	Bajo	14	25.9
	Medio	12	22.2
	Alto	28	51.9
	TOTAL	54	100.0
Biología	Bajo	12	29.3
	Medio	12	29.3
	Alto	17	41.5
	TOTAL	41	100.0
Administración	Bajo	18	32.1
	Medio	8	14.3
	Alto	30	53.6
	TOTAL	56	100.0

Geología	Bajo	10	31.3
	Medio	12	37.5
	Alto	10	31.3
	TOTAL	32	100.0
Economía	Bajo	10	25.0
	Medio	15	37.5
	Alto	15	37.5
	TOTAL	40	100.0
Ingeniería Industrial	Bajo	26	27.7
	Medio	33	35.1
	Alto	35	37.2
	TOTAL	94	100.0
Letras y Humanidades	Bajo	19	35.2
	Medio	10	18.5
	Alto	25	46.3
	TOTAL	54	100.0
Matemáticas	Bajo	17	45.9
	Medio	10	27.0
	Alto	10	27.0
	TOTAL	37	100.0
Educación	Bajo	34	35.8
	Medio	25	26.3
	Alto	36	37.9
	TOTAL	95	100.0
Psicología	Bajo	10	33.3
	Medio	9	30.0
	Alto	11	36.7
	TOTAL	30	100.0
Ingeniería de Sistemas	Bajo	12	28.6
	Medio	13	31.0
	Alto	17	40.5
	TOTAL	42	100.0

- ❖ Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad pública según la variable sexo:

Respecto al nivel global de satisfacción laboral por sexo (tabla 25) se halló predominio del nivel medio (75.1%, 263 personas) en el grupo de mujeres y 73.7%, 196 participantes) hombres, en el nivel de satisfacción alto se encuentra el 13.7% de las mujeres y el 14.7% de los varones; en general, la satisfacción laboral por sexo, son similares, ello implica que actitudes positivas hacia su empleo y frente a los diversos factores asociados al mismo. Además, a pesar de ser

preponderante el nivel alto, sumándolo a los niveles medios, se llegan a porcentajes adecuados de satisfacción (mujeres 85.8%, y en varones, 84.4%).

Tabla 25.

Niveles de satisfacción laboral según la variable sexo

Sexo	Nivel de satisfacción. laboral	f	%
Mujeres	Bajo	39	11.1
	Medio	263	75.1
	Alto	48	13.7
	Subtotal	350	100.0
Varones	Bajo	31	11.7
	Medio	196	73.7
	Alto	39	14.7
	Subtotal	266	100.0
TOTAL		616	100.0

Respecto a las dimensiones del síndrome de burnout, se detallará en las tablas sucesivas los resultados obtenidos. En primer lugar, la dimensión burnout agotamiento, los hallazgos revelaron el predominio de los niveles medios y altos, no existen diferencias marcadas entre los niveles de agotamiento según la variable sexo (Ver tabla 26). En las mujeres, los índices porcentuales del nivel medio y alto son 35.4% (124 participantes) y 34.6% (121 participantes) respectivamente, y en el caso de los varones, el nivel alto de agotamiento fue 35.3 % (94 personas) y el nivel medio alcanzó el 34.6 % (92 personas), en tanto que el nivel bajo en ambos grupos correspondió al 30%. Los resultados expresaron que los trabajadores estaban afectados en gran medida por la dimensión agotamiento, por lo cual se sienten extenuados, debilitados, faltos de energía y que su trabajo

cotidiano les exige más allá de sus recursos emocionales y físicos para realizarlo, factor que requiere urgente intervención.

Tabla 26.
Niveles de agotamiento según la variable sexo

Sexo	Nivel de agotamiento	f	%
Mujeres	Bajo	105	30.0
	Medio	124	35.4
	Alto	121	34.6
	Subtotal	350	100.0
Varones	Bajo	80	30.1
	Medio	92	34.6
	Alto	94	35.3
	Subtotal	266	100.0
TOTAL		616	100.0

En la tabla 27 se aprecian los resultados de la dimensión burnout cinismo, el nivel alto en mujeres alcanzó el 36.9% (129 personas) y el 34.6% (92 trabajadores) en varones. El nivel medio de cinismo en mujeres fue de 30% (105 trabajadoras) y 100 varones (37.6%). En el presente caso, cerca del 70% del personal de ambos sexos se ubicaron a nivel alto en esta dimensión (69.9%, 215 personas) y en una entidad que brinda servicios académicos eso debe mejorar.

Se halló 116 trabajadoras y 74 varones con menor riesgo de cinismo (nivel bajo). Las personas afectadas por el cinismo suelen expresar actitudes de indiferencia ante su propia labor; con el riesgo de la pérdida de idealismo y disminución en cantidad y calidad del trabajo realizado, en perjuicio de la institución donde laboran y de los usuarios de los servicios académicos.

Tabla 27.
Niveles de cinismo según la variable sexo

Sexo	Nivel de cinismo	f	%
Mujeres	Bajo	116	33.1
	Medio	105	30.0
	Alto	129	36.9
	Subtotal	350	100.0
Varones	Bajo	74	27.8
	Medio	100	37.6
	Alto	92	34.6
	Subtotal	266	100.0
TOTAL		616	100.0

Respecto a la eficacia profesional, el nivel alto en mujeres llegó al 44.6% y 37.2% en los hombres. En mujeres el nivel medio fue de 28% y 26.3% en varones; y la baja eficacia profesional alcanzó el 27.4% en mujeres) y 36.5% en varones.

En esta dimensión, difieren los índices porcentuales de mujeres y varones, las primeras, revelaron un sentido de eficacia más elevado que su contraparte, esto implica que la sensación de logros, de avance de cumplimiento de objetivos a causa de su trabajo es más positivo en las mujeres (ver Tabla 28); se aprecia que 72.6% mujeres (sumando nivel medio y alto) frente al 63.5% de varones (sumando nivel medio y alto) tienen mayores sentimientos de eficacia, logro y desarrollo de metas profesionales.

Tabla 28.
Niveles de eficacia profesional según la variable sexo

Sexo	Nivel de eficacia	f	%
Mujeres	Bajo	96	27.4
	Medio	98	28.0
	Alto	156	44.6
	Subtotal	350	100.0
Varones	Bajo	97	36.5
	Medio	70	26.3
	Alto	99	37.2
	Subtotal	266	100.0
TOTAL		616	100.0

- ❖ Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal según la variable condición laboral

Los niveles de satisfacción laboral según condición laboral mostrados en la tabla 29 indican que los resultados fueron similares en trabajadores nombrados y contratados. Respecto a los porcentajes hallados en el nivel bajo son similares, un (11.3%) y un (11.4%), respectivamente; algo parecido ocurre con los porcentajes de nivel medio, que fueron de (77.4%) en el primer grupo y de (73.3%) en el segundo. Finalmente, en un nivel de satisfacción “alto” se encuentran el (11.3%) de los nombrados y el (15.3%) de los contratados.

Las cifras indican que la mayor parte de trabajadores de ambos grupos: Nombrados (88.7%) y contratados (88.6%), sumados los niveles medios y altos, obtuvieron índices de satisfacción laboral adecuados, esto significa que los empleados tienen actitudes positivas hacia su trabajo, se sienten a gusto y

perciben que las condiciones y trabajo se presentan de modo favorable; cabe destacar, que los dos grupos los niveles de satisfacción laboral son muy similares.

Tabla 29.

Niveles de satisfacción laboral según condición laboral

Condición laboral	Nivel de sat. laboral	f	%
Nombrado	Bajo	20	11.3
	Medio	137	77.4
	Alto	20	11.3
	Subtotal	177	100.0
Contratado	Bajo	50	11.4
	Medio	322	73.3
	Alto	67	15.3
	Subtotal	439	100.0
TOTAL		616	100.0%

En relación con la dimensión agotamiento según condición laboral nombrado y contratado, los resultados (tabla 30) indicaron que, en los trabajadores nombrados, el nivel que alcanzó mayor porcentaje fue bajo (42.9%), en tanto que el nivel medio representa el (31.1%) y el nivel alto sólo el (26.0%). Por otro lado, en los contratados se observa que el nivel alto alcanzó mayor porcentaje, que corresponde al (38.58%), en tanto el nivel medio obtuvo un (36.7%) y el bajo el (24.8%). En el personal contratado, al menos el 75% (230 personas) están expuestos al agotamiento (sumando niveles medio y alto) ello implica que, en los afectados, existen sentimientos de cansancio, escasas reserva de energía y recursos para enfrentar su trabajo y las demandas derivadas del mismo; en general el grupo de contratados resulta más sensible en esta dimensión.

Tabla 30.

Niveles de agotamiento según la variable tipo de condición laboral

Tipo de condición laboral	Nivel de agotamiento	f	%
Nombrado	Bajo	76	42.9
	Medio	55	31.1
	Alto	46	26.0
	Subtotal	177	100.0
Contratado	Bajo	109	24.8
	Medio	161	36.7
	Alto	169	38.5
	Subtotal	439	100.0
TOTAL		616	100%

Respecto a la dimensión cinismo por condición laboral (tabla 31) se halló en la mayoría de los nombrados nivel bajo (36.2 %) y nivel medio (33.9 %,) y. (29.9%) en el nivel alto. Caso contrario sucedió en los contratados, prevaleciendo en ellos un alto cinismo (38.3%);(33.0%, nivel medio) y el (28.7%) al nivel bajo. Si bien es cierto los participantes contratados resultaron en mayor riesgo frente al cinismo, el otro grupo también tiene alta probabilidad de ser afectado por esta dimensión, respecto al cinismo es el componente del burnout que expresa una actitud de desmerecimiento, de falta de valor, de indiferencia y considerase alejado, poco cercano, al trabajo que se desempeña.

Tabla 31.

Niveles de cinismo según la variable tipo de condición laboral

Tipo de condición laboral	Nivel de cinismo	f	%
Nombrado	Bajo	64	36.2
	Medio	60	33.9
	Alto	53	29.9

	Subtotal	177	100.0
Contratado	Bajo	126	28.7
	Medio	145	33.0
	Alto	168	38.3
	Subtotal	439	100.0
	TOTAL	616	100%

En la tabla 32 se aprecian los niveles de la dimensión eficacia profesional según condición laboral, se halló que, en el grupo de nombrados, prevalece el nivel alto (45.2%) el nivel medio alcanza un 23.7 % y bajo el 31.1%. En el personal contratado el nivel bajo es 31.4%; nivel medio 28.7% y el nivel alto alcanza 39.9%. Se aprecian ligeras diferencias en los ambos grupos, sin embargo, sumados los niveles medio y alto en los dos grupos, se halló similitud (68.9% y 68.6%). Evidenciando que la mayor parte del personal tiene una valoración laboral positiva, sienten que trabajo les brinda logros, avance y cumplimiento de objetivos a causa de su labor, lo cual es positivo para el personal e institución.

Tabla 32.

Niveles de eficacia profesional según tipo de condición laboral

Tipo de condición laboral	Nivel de eficacia	f	%
Nombrado	Bajo	55	31.1
	Medio	42	23.7
	Alto	80	45.2
	Subtotal	177	100.0
Contratado	Bajo	138	31.4
	Medio	126	28.7
	Alto	175	39.9
	Subtotal	439	100.0
	TOTAL	616	100%

- ❖ Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal según la variable tiempo de servicios:

En la tabla 33 se observan interesantes diferencias en los niveles altos, índices cercanos en los niveles bajos, pero en todos los casos los mayores porcentajes se ubican en el nivel medio de satisfacción laboral, siendo el más elevado en el grupo de 7 a 20 años, seguido del grupo de 21 años a más, de 1 a 6 años y el de hasta un año de tiempo de servicios cuyos índices fueron: 80.6%; 77.4%; 75.4% y; 57.1%, respectivamente. Lo cual expresa que los niveles de satisfacción laboral son adecuados de manera general, indicador que los participantes tienen una actitud positiva hacia su trabajo y hacia los diversos aspectos relacionados al mismo. Se aprecia también que el grupo con menor tiempo de servicio, alcanzó el mejor nivel de satisfacción laboral, lo cual es lógico porque aún no ha transcurrido un mayor lapso de tiempo, como para que surja el descontento y continúa la luna de miel en su nuevo trabajo. Además los niveles bajos de satisfacción hallados no incluyeron a muchos trabajadores, reuniendo a todos los grupos de tiempo de servicio, fueron 70 participantes; los cuales evidenciaron insatisfacción laboral.

Tabla 33.

Niveles de satisfacción laboral según la variable tiempo de servicio

Tiempo de servicios	Niveles de satisfacción laboral	f	%
Hasta 1 año	Bajo	7	7.1
	Medio	56	57.1
	Alto	35	35.7
	Subtotal	98	100.0
de 1 a 6 años	Bajo	19	10.9
	Medio	132	75.4
	Alto	24	13.7

	Subtotal	175	100.0
de 7 a 20 años	Bajo	24	13.7
	Medio	141	80.6
	Alto	10	5.7
	Subtotal	175	100.0
21 a más años	Bajo	20	11.9
	Medio	130	77.4
	Alto	18	10.7
	Subtotal	168	100.0
	TOTAL	616	100%

Sobre el factor agotamiento del burnout (tabla 34) se halló que el personal de hasta 1 año de tiempo de servicios, el (27.6%) presentó un nivel de agotamiento bajo, el (48.0%) un nivel medio y un (24.5%), alto. En el grupo de 1 a 6 años de servicio; el nivel medio y alto obtuvieron el mismo índice porcentual (37.1 %); por otro lado, el grupo de 7 a 20 años alcanzó un nivel medio de (30.3%) y a nivel alto su mayor índice (43.4%); y en el grupo más antiguo, destaca su bajo nivel de agotamiento (40.5%), pero al reunir los niveles medio y alto, alcanzó casi el (60%) de agotamiento. Es decir, que los participantes no tienen un patrón específico de agotamiento por tiempo de servicio, sin embargo, al sumar niveles medio y alto, llegan al riesgo a padecer burnout en su dimensión agotamiento en todos los grupos de tiempo de servicio.

Tabla34.

Niveles de agotamiento según la variable tiempo de servicios

Tiempo de servicios	Nivel de agotamiento	f	%
Hasta 1 año	Bajo	27	27.6
	Medio	47	48.0
	Alto	24	24.5

	Subtotal	98	100.0
De 1 a 6 años	Bajo	44	25.1
	Medio	65	37.1
	Alto	66	37.7
	Subtotal	175	100.0
De 7 a 20 años	Bajo	46	26.3
	Medio	53	30.3
	Alto	76	43.4
	Subtotal	175	100.0
De 21 a más años	Bajo	68	40.5
	Medio	51	30.4
	Alto	49	29.2
	Subtotal	168	100,0
	TOTAL	616	100%

Sobre el factor cinismo (Tabla 35) se halló que el personal que tiene hasta 1 año de servicio el 36.7% obtuvo un nivel bajo, los niveles medio y alto alcanzaron el 31.6% en cada caso. En quienes tienen de 1 a 6 años de servicio, el cinismo alcanza en los niveles medio y alto, índices cercanos: 35.4 % y 38.9 %. Los trabajadores con 7 a 20 años de servicio, van del 31.4 % a nivel medio al 40.0% a nivel alto; y finalmente, en el personal con mayor antigüedad, los índices de cinismo son cercanos en proporción, con predominio del nivel bajo (35.1%) entendiéndose que estas personas tienen muchos años de servicio, por lo cual podrían haberse adaptado a las rutinas y exigencia de la institución, lo que combina con la edad; pero, casi el 65% de este grupo está afectado por dicha dimensión burnout (sumandos los niveles medio y alto de cinismo).

Tabla 35.

Niveles de cinismo según la variable tiempo de servicios

Tiempo de servicios	Nivel de cinismo	f	%
Hasta 1 año	Bajo	36	36.7
	Medio	31	31.6
	Alto	31	31.6
	Subtotal	98	100.0
De 1 a 6 años	Bajo	45	25.7
	Medio	62	35.4
	Alto	68	38.9
	Subtotal	175	100.0
De 7 a 20 años	Bajo	50	28.6
	Medio	55	31.4
	Alto	70	40.0
	Subtotal	175	100.0
De 21 a más años	Bajo	59	35.1
	Medio	57	33.9
	Alto	52	31.0
	Subtotal	168	100.0
TOTAL		616	100%

En la tabla 36 se aprecia los resultados de la dimensión eficacia profesional según tiempo de servicio, donde se halló una clara tendencia en los cuatro grupos de edad de los niveles altos de eficacia (desde 39.8 % hasta 42.9%), esto significa que los trabajadores consideran que su desempeño es adecuado, que avanzan en sus objetivos de carrera, que hacen un buen trabajo y se valoran en términos de desempeño positivamente. Al sumar los niveles altos y medios, los resultados son cercanos en los cuatro grupos, sin embargo, el grupo de menor tiempo de servicio alcanza el índice porcentual mayor en eficacia (76.5%).

Tabla 36.

Niveles de eficacia profesional según la variable tiempo de servicios

Tiempo de servicios	Nivel de eficacia	f	%
Hasta 1 año	Bajo	23	23.5
	Medio	36	36.7
	Alto	39	39.8
	Subtotal	98	100.0
De 1 a 6 años	Bajo	60	34.3
	Medio	44	25.1
	Alto	71	40.6
	Subtotal	175	100.0
De 7 a 20 años	Bajo	56	32.0
	Medio	46	26.3
	Alto	73	41.7
	Subtotal	175	100.0
De 21 a más años	Bajo	54	32.1
	Medio	42	25.0
	Alto	72	42.9
	Subtotal	168	100.0
TOTAL		616	100%

- ❖ Niveles de satisfacción laboral y síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal según la variable edad

En los niveles de satisfacción laboral por edad (Tabla 37) se halló un patrón similar en todos los grupos: Los niveles bajos y altos son similares, y el mayor porcentaje corresponde a los niveles medios que van de 68.6% hasta 77%, describiendo así los resultados de la satisfacción laboral. Sin embargo, el grupo con mayor nivel de satisfacción es el de los más jóvenes, lo cual expresa que ellos

tienen una actitud positiva hacia su trabajo y hacia los aspectos relacionados al mismo como ambiente, interacciones sociales, etc.

Tabla 37.
Niveles de satisfacción laboral según la variable edad

Edad	Nivel satisfacción laboral	f	%
Hasta 29 años	Bajo	10	8.3
Muy joven	Medio	83	68.6
	Alto	28	23.1
	Subtotal	121	100.0
De 30 a 39 años	Bajo	20	13.8
Joven	Medio	108	74.5
	Alto	17	11.7
	Subtotal	145	100.0
De 40 a 49 años	Bajo	16	11.3
Mayor	Medio	107	75.9
	Alto	18	12.8
	Subtotal	141	100.0
De 50 a más años	Bajo	24	11.5
Muy mayor	Medio	161	77.0
	Alto	24	11.5
	Subtotal	209	100.0
	TOTAL	616	100.0

Los hallazgos referidos a la dimensión agotamiento por edad (tabla 38), indicaron que, en los tres primeros grupos de edad, predominaron los niveles altos, salvo en los muy mayores, donde la mayoría alcanzó el nivel de bajo, entendiéndose que ya se adaptaron a las exigencias laborales por lo cual podrían estar menos afectados, en cambio en los muy jóvenes pudo darse lo contrario y las demandas laborales pueden desbordarlos. Asimismo, los niveles medios y altos son

cercanos, especialmente, en los muy jóvenes, con más del 80% (sumando ambos niveles) denotaron riesgo de agotamiento; el mismo grupo de edad paradójicamente, obtuvo los niveles más bajos del agotamiento (19.8%). Cabe destacar que, sumados los niveles altos en todos los grupos, 215 trabajadores evidenciaron alto riesgo de agotamiento.

Tabla 38.

Niveles de agotamiento según la variable edad

Edad	Nivel de agotamiento	f	%
Hasta 29 años Muy joven	Bajo	24	19.8
	Medio	48	39.7
	Alto	49	40.5
	Subtotal	121	100.0
De 30 a 39 años Joven	Bajo	42	29.0
	Medio	50	34.5
	Alto	53	36.6
	Subtotal	145	100.0
De 40 a 49 años Mayor	Bajo	38	27.0
	Medio	48	34.0
	Alto	55	39.0
	Subtotal	141	100.0
De 50 a más años Muy mayor	Bajo	81	38.8
	Medio	70	33.5
	Alto	58	27.8
	Subtotal	209	100.0
TOTAL		616	100.0

Los resultados evidenciaron (Tabla 39) niveles altos de cinismo en todos los grupos de edad, especialmente jóvenes y muy jóvenes respectivamente (40.0%; 39.7 %), en los otros dos grupos de edad los niveles altos de cinismo son muy cercanos. Los menos afectados fueron los del grupo muy mayor con 35.4% (74 personas), aunque los niveles de cinismo son similares (medio y alto). No se debe obviar que se hallaron porcentajes desde 64.6 % hasta más del 70% de afectados

(uniendo los niveles medio y alto de cinismo; es decir 426 participantes) riesgo psicosocial importante que alcanza a individuos, institución y sociedad, y demanda interés de parte del centro laboral.

Tabla 39.
Niveles de cinismo según la variable edad

Edad	Nivel de cinismo	f	%
Hasta 29 años	Bajo	35	28.9
	Medio	38	31.4
	Alto	48	39.7
	Subtotal	121	100.0
De 30 a 39 años	Bajo	40	27.6
	Medio	47	32.4
	Alto	58	40.0
	Subtotal	145	100.0
De 40 a 49 años	Bajo	41	29.1
	Medio	53	37.6
	Alto	47	33.3
	Subtotal	141	100.0
De 50 a más años	Bajo	74	35.4
	Medio	67	32.1
	Alto	68	32.5
	Subtotal	209	100.0
TOTAL		616	100.0

En la tabla 40 se muestran los niveles de la dimensión eficacia profesional del burnout por edad, los niveles altos van de 48.9% en el grupo mayor; 43.4% (grupo joven); 41.1% en el grupo muy mayor y 30.6% del grupo muy joven. Lo cual implica que los trabajadores sienten que su trabajo es exitoso, que les permite avanzar y el cumplimiento de sus objetivos, lo cual es positivo para la organización, sus usuarios y el propio trabajador.

Sumando los niveles porcentuales de los niveles medio y alto por grupos de edad, desde los más jóvenes hasta los muy mayores, tales puntajes oscilan entre 65.0%,

y 71.1%, los cuales se presentan de modo positivo y potencialmente beneficioso para el bienestar psicológico de los participantes. Sin embargo, 193 trabajadores de los diferentes grupos de edad, se ubicaron a nivel bajo en la eficacia profesional, expresando así sentimientos de estancamiento, cuestionamiento de su desempeño y de la utilidad de su trabajo, lo cual debe ser enfocado para su abordaje.

Tabla 40.
Niveles de eficacia profesional según la variable edad

Edad	Nivel de eficacia	f	%
Hasta 29 años Muy joven	Bajo	35	28.9
	Medio	49	40.5
	Alto	37	30.6
	Subtotal	121	100.0
De 30 a 39 años Joven	Bajo	43	29.7
	Medio	39	26.9
	Alto	63	43.4
	Subtotal	145	100.0
De 40 a 49 años Mayor	Bajo	44	31.2
	Medio	28	19.9
	Alto	69	48.9
	Subtotal	141	100.0
De 50 a más años Muy mayor	Bajo	71	34.0
	Medio	52	24.9
	Alto	86	41.1
	Subtotal	209	100.0
TOTAL		616	100.0

Se realizó el análisis de la distribución de las variables mediante en Test de Bondad de Ajuste Kolmogorov-Smirnov. Los resultados de la tabla 41, indican que solamente la variable satisfacción laboral global no presenta significación estadística (se aproxima a la distribución normal, $p > .05$) a diferencia de todas las demás subescalas de la satisfacción laboral y las escalas del Inventario MBI- GS que no se aproximan a la curva normal ($p < .05$). Por ello, para la realización del

contraste de hipótesis fue necesario homogenizar el criterio estadístico, por lo que dicho análisis se realizó mediante estadísticos del tipo no-paramétrico (Siegel, 1974; Sánchez y Reyes, 2015).

Tabla 41.

Test de bondad de ajuste a la curva normal de Kolmogorov-Smirnov de los puntajes de la escala de Satisfacción Laboral SPC y del Inventario Burnout-GS

Variables Dimensiones		Media	Z Kolmogorov-Smirnov	p
Satisfacción laboral	Condiciones físicas- materiales	17.07	3.095	.000*
	Beneficios laborales	9.80	2.246	.000*
	Políticas administrativas	16.71	2.126	.000*
	Relaciones sociales	15.04	2.983	.000*
	Desarrollo personal	23.96	3.434	.000*
	Desempeño tareas	25.17	3.285	.000*
	Relación con la autoridad	23.25	3.129	.000*
	Satisfacción Total	130.99	1.211	.106
Burnout	Agotamiento	9.5016	2.841	.000*
	Cinismo	6.2938	4.00	.000*
	Eficacia	31.5584	6.033	.000*

n = 616, * p < .05

4.4 Resultados para el contraste de hipótesis

A continuación se presenta los resultados del contraste de la hipótesis general, según la cual existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout. Como el síndrome burnout se compone de tres dimensiones independientes, los resultados de la hipótesis general, comprende el análisis de la relación de satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del

síndrome de burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia profesional, correspondientes a las hipótesis específicas. $H_{1.1}$, $H_{1.2}$, $H_{1.3}$.

Tal como se observa en la Tabla 42, se halló una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y las tres dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia; tal relación con las dos primeras dimensiones es negativa y con la tercera, la relación es directa.

En primer lugar, se observa que existe una relación moderada, inversa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout ($\rho = -.303$, $p < .01$); lo cual revela que ambas van en sentido contrario; es decir, a mejores índices de satisfacción laboral, menor agotamiento, por lo cual se valida la hipótesis $H_{1.1}$.

También, se halló una relación media, negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout ($\rho = -.404$, $p < .01$); lo que significa que cuando la satisfacción laboral es óptima, se asocia con bajos índices de cinismo. En base a lo expuesto, se valida la $H_{1.2}$.

En tercer lugar, se encontró una relación baja, positiva y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout ($\rho = .208$, $p < .01$); es decir que ante buenos niveles de satisfacción laboral tienden a darse sentimientos de eficacia profesional. Por lo ya descrito, se acepta la hipótesis específica $H_{1.3}$.

Tabla 42.
Correlaciones entre la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout

Dimensiones del síndrome de burnout	Satisfacción laboral
Agotamiento	-.303(**)
Cinismo	-.404(**)
Eficacia	.208(**)

n = 616, **p < .01

Seguidamente, se presenta el contraste de las hipótesis específicas: $H_{1.4}$ hasta $H_{1.24}$, sobre la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome burnout lo que se puede apreciar desde la tabla 43 en adelante.

Inicialmente, se realizó el análisis de la matriz de correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción: Condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño tarea y relación con la autoridad con la dimensión del síndrome de burnout agotamiento, correspondiente a las hipótesis específicas $H_{1.4}$ hasta la $H_{1.10}$ que indican lo siguiente: En la tabla 43 se aprecia el contraste de la hipótesis $H_{1.4}$ sobre la relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout, en el cual se halló una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.204$, $p < .01$), por lo que se acepta la hipótesis específica $H_{1.4}$.

En la misma tabla se muestra el contraste de la $H_{1.5}$ que propone la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, efectivamente se halló

una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.137$, $p < .01$), aceptándose la hipótesis específica 1.5.

Mientras que en la tabla 43 se aprecia el contraste de la hipótesis específica $H_{1.6}$, sobre la relación estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, se comprobó la existencia de una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.236$, $p < .01$) entre ambas variables, es decir mientras sube la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral, el agotamiento tiende a bajar, por lo que se aceptó la hipótesis específica $H_{1.6}$.

Respecto a la hipótesis específica $H_{1.7}$, que plantea la posible relación entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, se aprecia en la tabla 43, una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.199$, $p < .01$) entre las variables; en tal sentido, se valida la $H_{1.7}$.

Los resultados observados en la tabla 43, sobre la hipótesis específica $H_{1.8}$, que plantea una relación estadísticamente significativa entre la dimensiones desarrollo personal y agotamiento en los participantes, como se aprecia, el índice de dicha relación es baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.199$, $p < .01$), de modo que la asociación entre las variables van es inversa, infiriéndose que la hipótesis específica $H_{1.8}$ se valida.

En la misma tabla 43 se muestra el contraste de hipótesis específica $H_{1.9}$, que plantea una relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño tareas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, se confirmó que existe

una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.226$, $p < .01$), de esta forma se encontró una relación inversa entre las variables, por lo que se valida la hipótesis específica $H_{1.9}$.

En cuanto a la hipótesis específica $H_{1.10}$ sobre el planteamiento de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, se confirmó que existe una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.193$, $p < .01$), es decir; se halló una relación inversa entre las variables, por lo que se acepta la hipótesis específica $H_{1.10}$.

Por lo señalado en este apartado, se aprecia que existen relaciones negativas y estadísticamente significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout; por lo cual dichas variables se asocian de modo inverso, de manera que se confirman las 7 primeras hipótesis específicas apreciadas y ya comentadas en la tabla 43.

Tabla 43.

Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout

Satisfacción laboral	Dimensión burnout	Agotamiento
	Condiciones físicas	-.204**
	Beneficios laborales	-.137**
	Políticas administrativas	-.236**
	Relaciones sociales	-.199**
	Desarrollo personal	-.199**
	Desempeño tarea	-.226**
	Relación con la autoridad	-.193**

N = 616, ** $p < .01$

La tabla 44 presenta la matriz de correlaciones de las dimensiones de la satisfacción (condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño tarea y relación con la autoridad), con la dimensión del síndrome de burnout cinismo, correspondiente a las hipótesis específicas $H_{1.11.11}$ hasta la $H_{1.17}$ que indica lo siguiente:

Respecto a la hipótesis específica $H_{1.11}$ sobre la relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout, los resultados (tabla 44) confirman que existe una relación baja, negativa y estadísticamente significativa ($\rho = -.226$, $p < .01$) entre dichas variables, por lo cual se acepta la $H_{1.11}$.

En la misma tabla 44, se presenta el contraste de la hipótesis específica $H_{1.12}$ que propone la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout, efectivamente se demostró una relación negativa, baja y estadísticamente significativa ($\rho = -.204$, $p < .01$), en tanto los beneficios laborales suben, tiende a bajar el cinismo, por lo que se valida dicha hipótesis.

En la tabla 44 se aprecia el contraste de la hipótesis específica $H_{1.13}$ sobre la relación estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas y la dimensión cinismo, donde se halló una relación negativa, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = -.313$, $p < .01$). Lo cual confirmó que frente a políticas de la empresa consideradas positivas por el personal, los niveles de cinismo tienden a ser bajos, aceptándose por tanto la hipótesis específica $H_{1.13}$.

Respecto a la hipótesis específica $H_{1.14}$, sobre la relación estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones sociales y la dimensión burnout cinismo, se aprecia en la

tabla 47, una relación negativa, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = -.307$, $p < .01$) entre las variables, lo que expresa su asociación de modo inverso, validándose la hipótesis $H_{1.14}$.

Similar resultado se encontró en el contraste de la hipótesis específica $H_{1.15}$ que propone una relación estadísticamente significativa entre la dimensión desarrollo personal y el cinismo, los resultados de la tabla 44 señalan la existencia de una relación negativa, moderada y estadísticamente significativa ($\rho = -.311$, $p < .01$); lo cual implica que si bien ambas variables se relacionan, siguen una dirección inversa entre sí; por lo expresado, se acepta la $H_{1.15}$.

En cuanto a la hipótesis específica $H_{1.16}$ que plantea una relación estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de tareas y el cinismo, se confirmó (tabla 44) que existe una relación inversa, baja y estadísticamente significativa ($\rho = -.295$, $p < .01$), que indica que se valida la $H_{1.16}$.

Siguiendo en la tabla 44, se observa el contraste de la hipótesis específica $H_{1.17}$, que plantea una relación estadísticamente significativa entre la dimensión autoridad y el cinismo, se comprueba que existe una relación negativa, baja y estadísticamente significativa ($\rho = -.201$, $p < .01$), de manera que las variables siguen trayectorias opuestas, lo cual lleva a validar la hipótesis específica $H_{1.17}$.

En conclusión, las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout, son negativas y estadísticamente significativas en todos los casos; siendo el nivel de dichas correlaciones desde bajas hasta moderadas, por lo cual dichas variables se asocian de modo inverso, de modo que se confirman las hipótesis específicas de la $H_{1.11}$ hasta la $H_{1.17}$.

Tabla 44.

Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del síndrome de burnout

	Dimensión Burnout	Cinismo
Satisfacción laboral		
	Condiciones físicas	-.226**
	Beneficios laborales	-.204**
	Políticas administrativas	-.313**
	Relaciones sociales	-.307**
	Desarrollo personal	-.311**
	Desempeño tarea	-.295**
	Relación con la autoridad	-.201**
n = 616, **p < .01		

La tabla 45 muestra la matriz de correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción (condiciones físicas y materiales, beneficios laborales, políticas administrativas, relaciones sociales, desarrollo personal, desempeño tarea y relación con la autoridad), con la dimensión eficacia del síndrome de burnout, correspondiente a las hipótesis específicas: H_{1.18} hasta la H_{1.24} que indica lo siguiente:

En la tabla 45 se aprecia el contraste de la hipótesis específica H_{1.18} que plantea una relación estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del síndrome de burnout y efectivamente, se comprueba que dicha relación es positiva, baja, y estadísticamente significativa ($\rho = .122$, $p < .01$), lo cual implica que ambas variables tienden a seguir una misma dirección; validándose la hipótesis específica H_{1.18}.

Los resultados mostrados en la tabla 45 confirmaron la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia en los participantes, planteada en la hipótesis específica

H_{1.19}, como se aprecia, el índice de dicha correlación es negativo, bajo, y estadísticamente significativo ($\rho = -.114$, $p < .01$), lo cual permitió validar la hipótesis específica H_{1.19}. Sin embargo, a pesar de que suele hallarse una relación positiva entre dichas variables, no fue así en este caso.

En la misma tabla (45) se aprecia el contraste de la H_{1.20}, sobre la relación entre las políticas administrativas y la eficacia, se comprobó que existe una relación muy baja, positiva estadísticamente significativa entre ambas variables ($\rho = .079$, $p < .01$). Por ello, se valida la hipótesis específica H_{1.20}.

Respecto a la hipótesis específica H_{1.21}, sobre la posible relación entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout, en la tabla 45, se aprecia que sí, existe una relación positiva, baja y estadísticamente significativa ($\rho = .189$, $p < .01$) entre las variables, en base a los resultados obtenidos se valida la H_{1.21}.

Los resultados expuestos en la tabla 45, muestran el contraste de la hipótesis específica H_{1.22}, sobre la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout, como se observa, el índice de dicha correlación es positiva, baja y estadísticamente significativa ($\rho = .259$, $p < .01$), por lo expresado, se valida la H_{1.22}.

Continuando con el contraste de la hipótesis específica H_{1.23} sobre la relación entre la dimensión desempeño tareas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia, los resultados indicaron la existencia de una relación positiva, baja y estadísticamente significativa ($\rho = .295$, $p < .01$) entre dichas variables. Por lo señalado, se valida la hipótesis específica H_{1.23}.

Finalmente, respecto a la hipótesis específica $H_{1.24}$ que plantea la relación estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout, efectivamente se halló una relación positiva, baja y estadísticamente significativa ($\rho = .124$, $p < .01$), tal relación positiva ya que las variables siguen la misma dirección, por lo cual se valida la $H_{1.24}$.

En resumen, las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout, resultaron positivas y significativas la mayoría de casos, salvo en beneficios laborales, cuya relación es negativa.

Tabla 45.

Correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del síndrome de burnout

Satisfacción laboral	Dimensión Burnout	Eficacia
	Condiciones físicas	.122**
	Beneficios laborales	-.114**
	Políticas administrativas	.079*
	Relaciones sociales	.189**
	Desarrollo personal	.259**
	Desempeño tarea	.295**
	Relación con la autoridad	.124**

n=616, **p<.01

CAPÍTULO V

INTERPRETACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

La presente investigación tuvo como propósito establecer la relación entre la satisfacción laboral y el síndrome del burnout en los trabajadores de una universidad estatal de Lima, estas variables han sido materia de numerosas investigaciones en diferentes instituciones y grupos ocupacionales, especialmente del sector salud y educación, tanto en estudios internacionales como los de Sáez et al. (1997); Parada et al. (2005); Hermosa (2006); Rojas et al. (2012); Fernández et al. (2010); Moreno-Jimenez et al. (2010), Díaz, et al. (2010); Sánchez (2011); Jiménez et al. (2012); Sánchez y Cortés (2014) y estudios nacionales como los de León et al. (1975); Quiroz et al. (2003); Álvarez (2007) y el de Alfaro et al. (2012); sin embargo, existen pocos estudios que realizan una investigación considerando la relación satisfacción laboral y el síndrome de burnout en trabajadores administrativos en una entidad de educación superior estatal, el cual resulta un segmento laboral de gran interés para el funcionamiento de la institución.

Para lograr los objetivos y la adecuada utilización de la medición en el estudio, se realizó el análisis psicométrico del instrumento Maslach Burnout Inventory General Survey

(Schaufeli et al., 1996), donde se determinó su confiabilidad utilizando el coeficiente alfa de Cronbach el cual, en la escala de agotamiento se obtuvo un valor de $\alpha=.84$, en la escala de cinismo $\alpha=.70$ y en la escala de eficacia profesional un valor igual a $\alpha=.76$; los cuales confirman que el MBI tiene índices adecuados de confiabilidad.

Asimismo, se estudió la validez de contenido a través del método del criterio de jueces y los resultados indican que el instrumento cuenta con validez de contenido en sus 16 ítems, cuyos valores oscilan entre .80 y 1.0 considerándose éstos adecuados (Delgado, Ecurra y Torres, 2006; Aiken, 1985; Ecurra, 1988), ya que, sus indicadores son iguales o mayores a .80. En general, los resultados del MBI-GS alcanzaron puntuaciones con sólidas evidencias de validez y confiabilidad, confirmando que es un instrumento psicométricamente idóneo para el desarrollo de la presente investigación.

Los resultados del presente estudio reportaron que la satisfacción laboral general en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima, alcanzó de modo mayoritario el nivel medio con un 74.5% del total de la muestra, resultados similares a los de Sánchez y Cortés (2014) quienes destacaron las tendencias medias en los niveles de satisfacción en su estudio; esto indicó que la mayor parte del personal tiene una actitud positiva hacia su propio empleo, experimentan un nivel mediano de satisfacción laboral. En el presente estudio, los resultados expresan que los trabajadores administrativos consideran que el conjunto de circunstancias psicológicas, materiales y ambientales que rodean a su trabajo, les produce sentirse a gusto y disfrutar de su labor, además indica la buena disposición y tendencia hacia el cumplimiento óptimo de su trabajo.

Respecto a las dimensiones de la satisfacción laboral: En el caso de las condiciones físicas y materiales, el 38.5% de participantes se ubicaron en un nivel medio seguido de alta satisfacción (35.6%); ello indica en su gran mayoría que los trabajadores evidencian

satisfacción en esta dimensión a nivel medio y alto en proporciones muy cercanas; indicador de un grupo con satisfacción moderada y otro altamente satisfecho con las condiciones materiales del entorno o de infraestructura, que brinda un terreno propicio para que los sujetos se sientan cómodos en el desarrollo de sus tareas y actividades laborales, asimismo, resulta facilitador en el buen desempeño, además de ser un importante predictor de satisfacción en el trabajador (Ramírez y Lee, 2011). Sin embargo, un importante número (160) de trabajadores expresaron un bajo nivel de satisfacción en esta dimensión, lo cual implica que dicho personal considera que el ambiente físico e infraestructura donde trabajan requiere una mejora sustancial; cabe mencionar que durante la evaluación se pudo apreciar que existen marcadas diferencias en las instalaciones de las diferentes facultades y ambientes de trabajo, algunas oficinas están bien equipadas y con adecuado mantenimiento y espacios donde el personas puede trabajar cómodamente, pero en otros casos, los ambientes son muy pequeños, hacinados, con deficiente ventilación e iluminación y carentes de buenas condiciones para un óptimo desempeño.

Sobre la dimensión de la satisfacción laboral, beneficios laborales, se encontró que el 49.5% de trabajadores estaban medianamente satisfechos, siendo un importante sector de la muestra estudiada y un 10.6% de participantes poseen un alto nivel de complacencia respecto al sueldo o pago por la labor que se realiza, el incentivo económico regular, adicional o especial, se le considera como factor de gran importancia para todo trabajador dado que permite satisfacer las necesidades materiales de diferente tipo. Además es relevante y destacado por diversos autores dado que es importante para determinar la satisfacción en el trabajador (Palma, 1999; Ramírez y Lee, 2011; Sánchez y Cortés, 2014). Sin embargo, 246 personas (39.9%) indicaron baja satisfacción con los beneficios laborales

que les brinda la universidad estatal, lo que señala que los consideran insuficientes para la satisfacción de sus necesidades.

En la dimensión de la satisfacción laboral políticas administrativas, el 46.8% de participantes, se ubicaron a nivel medio de satisfacción, mostrando un grado moderado de aceptación con las normas y lineamientos de la universidad estatal que regulaba e indicaba formas de comportamiento laboral deseables o esperadas por la institución, normas sobre la relación laboral y asociada directamente con el personal (Palma, 1999); casi en un porcentaje similar (26%) estuvieron quienes se sintieron altamente conformes con dichas políticas. Sin embargo, se halló un (27.3%) o 168 personas insatisfechas con tales políticas, Cabe mencionar que al ser la universidad una institución pública, suele tener un enfoque estructurado, regulado, centralizado y formal en sus procedimientos y respecto al desempeño de su personal

En la dimensión relaciones sociales, la satisfacción oscila entre nivel medio a alto (54.1% y 32.6% respectivamente), lo que indica que la mayoría de participantes mostraron complacidos y satisfechos en su interrelación con los demás integrantes de la institución con quien se comparte las actividades laborales cotidianas, es considerado un factor determinante para la existencia de satisfacción en las relaciones interpersonales laborales como lo afirman reputados autores (Méndez y Urgilés, 2010; Ramírez y Lee, 2011), esta variable fue una de las más valoradas en el estudio efectuado por los estudiosos Sánchez y Cortés (2014), calificada como un importante predictor de satisfacción laboral. En el presente estudio resultó un factor con tendencia positiva, como ya se mencionó, un menor porcentaje (13.3%) corresponde a quienes tienen un nivel bajo en esta dimensión, lo cual es factible de optimizar.

Similar a la anterior, resultó la dimensión desarrollo personal, concentrándose un importante sector en los niveles medio y alto (56.8% y 33.9%, respectivamente), que evidencian una satisfacción moderada y alta, indicando complacencia y satisfacción respecto a las oportunidades que brinda la universidad estatal a su personal para realizar actividades significativas para su desarrollo y cumplimiento de objetivos de desarrollo, de autorrealización, siendo el puesto de trabajo una fuente de motivación para el buen desempeño e incremento en la satisfacción laboral, como lo señaló Álvarez (2007), lo señalado fue altamente valorado en el estudio realizado por Sánchez y Cortés (2014), identificando las oportunidades de formación y desarrollo como relevantes para alcanzar el logro de satisfacción en el trabajo.

En la dimensión de desempeño de tareas, que alude al puesto mismo, funciones y actividades, se halló que el mayor segmento de participantes están altamente satisfechos con sus labores (47.7%) y el otro casi igual, tienen un nivel medio de satisfacción en su desempeño (47.4%); esto revela una tendencia positiva en la percepción de los trabajadores administrativos con respecto al modo en que realizan su trabajo y al cómo se desempeñan en las tareas encomendadas. Lo anterior se traduce en la satisfacción en dicha dimensión, evidenciando que cuando las tareas laborales demandan variedad, autonomía, el uso habilidades y aptitudes, tiende a reflejarse en el incremento del desempeño y por ende, en niveles elevados de satisfacción laboral, tal como lo señaló Álvarez (2007).

Finalmente, en la dimensión relación con la autoridad referida a la apreciación valorativa del trabajador respecto a su jefe directo y a la relación que mantiene con el mismo en sus actividades cotidianas, posee niveles medios (272 trabajadores; 44.2%) y niveles altos (260 personas; 42.2%) indicador de vital importancia, ya que la relación con el jefe, superiores y apreciación valorativa hacia los contactos con la autoridad en su trabajo diario, resulta una

variable relevante en la satisfacción de los trabajadores. En tal sentido, autores como Méndez y Urgilés (2010) destacan esta dimensión como una de las determinantes de vital importancia para la consecución de la satisfacción laboral, evidenciándose que ante líderes tolerantes y considerados con los empleados de la organización tiende a incrementarse los niveles de satisfacción en los mismos. En base a los resultados expuestos en el presente estudio se considera que prima de media a alta satisfacción, con porcentajes mayores a los hallados por Alfaro et al. (2012), quienes reportaron en su investigación un nivel de satisfacción promedio. Por su parte, Sánchez y Cortés (2014) refieren conclusiones opuestas, vale decir la insatisfacción laboral se evidencia cuando los superiores se ubican por encima de su personal haciendo sentir su superioridad y autoridad, lo que tiende a generar una deficiente relación y limitado apoyo del jefe al trabajador y viceversa, lo cual repercute en el rendimiento y calidad de servicio que prestan los trabajadores. De lo expuesto se deduce, que fomentar el trabajo en equipo integrando a trabajadores de diferentes niveles jerárquicos, aumenta los niveles de satisfacción en los mismos en el entorno laboral, generando una fortaleza a considerar en el personal administrativo, participantes del estudio presentado.

El análisis del síndrome de burnout, analizado con el MBI-GS, señala que la muestra reporta de manera mayoritaria en la dimensión agotamiento, una tendencia a distribuirse homogéneamente en los tres niveles, predominando los niveles medio y alto, que en conjunto, llegan al 70%, lo cual es un indicador del riesgo de burnout en los participantes, ya que presentan niveles medios y altos de sentimientos de estar sobre exigidos, vacíos de recursos emocionales y físicos, las personas afectadas se sienten debilitadas y agotadas, sin fuente de reposición, careciendo de energía para enfrentar otro día u otro problema, las fuentes principales de dicho agotamiento son la sobrecarga laboral y el conflicto personal

en el trabajo (Maslach, 2009). Ante lo expuesto, De los Ríos et al. (2007) comprueban en su estudio un deterioro emocional con síntomas somáticos ansiosos y depresivos graves, por lo mencionado se debe prevenir el desencadenamiento de un trastorno psicológico de origen emocional en los trabajadores de la institución que presenten altos niveles del síndrome de burnout. Similares resultados hallaron en su estudio Sánchez y Cortés (2014) quienes reportaron que cerca de la mitad de la muestra de enfermeros presentaban altos niveles de agotamiento emocional.

En la dimensión de cinismo, se aprecia de manera general una tendencia a distribuirse homogéneamente en los tres niveles, sin embargo, predominan los niveles medio y alto, con índices cercanos y que en conjunto, llega al 69.2%, lo cual ya es un alto riesgo presente en los participantes, la dimensión cinismo, se expresa en los trabajadores afectados con características que se reflejan en su indiferencia, devaluación y actitudes distantes hacia su propio trabajo y el valor y significación que se le concede, además representa una actitud defensiva ante las demandas agotadoras del trabajo, lo cual puede llevar a un desempeño reducido en tiempo y calidad (Maslach, 2009).

La dimensión de eficacia profesional del burnout, difiere de los hallazgos en las dos dimensiones anteriores, evidenciándose la dominancia de un nivel alto (41.4%) entre los trabajadores administrativos de la universidad estatal, lo que en otras palabras significa que un gran sector se consideran capaces de realizar adecuadamente su trabajo y de contribuir de manera eficaz a la institución, además presentaron sentimientos de competencia, de logros, de productividad laboral, de realización y cumplimiento de sus metas profesionales; la eficacia es el componente de autoevaluación del burnout, resultados similares hallaron Sánchez y Cortés (2014). Sumando los niveles alto y medio de eficacia, se tiene que el 68.7% de trabajadores (423 trabajadores de un total de 616), es un importante segmento

con medianos y altos resultados positivos en esta dimensión, sin embargo, existe otro sector significativo (31.3%) del total de empleados que tienen sentimientos de fracaso, frustración y se consideran estancados en su carrera, con una autoevaluación negativa, y carencia de logros y productividad en el trabajo, factor a considerar en planes de mejora.

Respecto a las tres dimensiones del burnout ya detalladas, se encuentra similitud en la presencia de burnout y valores altos en sus componentes en estudios de algunos autores (Díaz et al., 2010; Jiménez et al., 2012). Sin embargo, difieren en parte de los resultados hallados por Sánchez y Cortés (2014), quienes indicaron que el personal que estudiaron estaba afectado por el burnout y siete de cada cien se consideraron como “quemados” en su trabajo, es decir reportó mayores niveles de burnout que esta investigación. Se puede afirmar que los participantes del presente estudio están en riesgo de verse afectados por el síndrome de burnout en sus dimensiones agotamiento y cinismo, sin embargo, en eficacia profesional los niveles son altos y medianamente adecuados, no obstante también hay un porcentaje aunque menor de trabajadores con sentimientos de baja eficacia, es decir en riesgo de burnout en esta dimensión.

A continuación se pasará a realizar el análisis del contraste de hipótesis general, según la cual existe relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout, los resultados indicaron que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout en los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima Metropolitana, esto significa que en tanto el trabajador sienta mejor nivel de satisfacción como producto de los diferentes aspectos del trabajo, desde aquellos físico-ambientales, pasando por el sueldo e incentivos económicos, las políticas administrativas de la institución, las relaciones sociales con los compañeros, colegas, jefes, las oportunidades de desarrollo personal,

agrado por su propio trabajo y otros complementarios, el empleado estará menos expuesto a los riesgos del síndrome de burnout, en este caso de agotamiento y cinismo; en tanto que una mejor satisfacción laboral se asocia a experimentar una mayor eficacia profesional, sentimientos de avance y cumplimientos de su carrera, es decir, la relación es negativa o inversa con las dos primeras dimensiones del burnout y positiva o directa con la tercera dimensión (eficacia profesional) por lo ya expresado, se valida la hipótesis general.

Teniendo en cuenta estos resultados, se pueden afirmar que coinciden con los obtenidos por Gil-Monte y Peiró (1999) y la investigación realizada por Jiménez et al. (2012), los cuales revelaron una correlación inversa y altamente significativa entre las variables satisfacción laboral y el síndrome de burnout y, concluyéndose que a mayores niveles de satisfacción laboral, los niveles de burnout serán menores. En dicha investigación se destacó que la dimensión agotamiento correlaciona de manera inversa y altamente significativa tanto con la variable satisfacción laboral como con sus dimensiones satisfacción con la supervisión; satisfacción con las prestaciones, satisfacción intrínseca y satisfacción con la participación. Otro estudio con resultados similares es el de la investigación desarrollada por Hermosa (2006) quien halló correlaciones negativas entre la satisfacción laboral y el burnout, la población estudiada evidenció alta satisfacción laboral y bajos niveles de burnout; resultados que en general se apoyan de literatura previa.

También se tiene el estudio de Llanos (2015), quien investigó acerca de los riesgos psicosociales y la satisfacción laboral encontrando correlación negativa y significativa entre las variables. Cabe señalar, el estudio realizado por Sáez et al. (1997), quienes indicaron correlaciones significativas entre tres variables, de modo que el clima organizacional se relacionaba directamente con la satisfacción laboral e inversamente con el burnout, y la satisfacción laboral se asociaba inversamente con el burnout. Al igual que

en este estudio, Álvarez (2007) reportó que las fuentes de presión laboral y la satisfacción laboral se relacionaban de manera inversa y significativa; considerando a la presión laboral como parte del burnout.

En el siguiente apartado se pasará a explicar detalladamente el contraste de la hipótesis general, que propone la existencia de una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el síndrome de burnout. Como el síndrome burnout se compone de tres dimensiones independientes, el resultado de la hipótesis general, se compone del análisis de la relación de satisfacción laboral con cada una de las dimensiones del síndrome de burnout: Agotamiento, cinismo y eficacia profesional, correspondientes a las hipótesis específicas $H_{1.1}$, $H_{1.2}$ y $H_{1.3}$.

Respecto a la primera hipótesis específica $H_{1.1}$ sobre la relación entre la satisfacción laboral con la dimensión agotamiento, se ha encontrado que es negativa y estadísticamente significativa ($p < .01$) lo que indica que a mayor nivel de satisfacción menor sentimiento de agotamiento y viceversa, en tanto el trabajador tenga una mejor satisfacción laboral, su estado emocional tenderá a ser positivo, de agrado; resultante de las percepciones de sus experiencias laborales; es decir ante la elevada satisfacción, el trabajador tiende a presentar un bajo nivel de agotamiento ante las exigencias del trabajo.

Sin embargo, la investigación revela que los trabajadores de este estudio experimentan sentimientos de cansancio y/o tensión producto de las obligaciones laborales, como resultado de una menor satisfacción en su ambiente laboral, generando en ellos la sensación de un desborde emocional, carencia de recursos en relación a su trabajo y a las relaciones que se producen en ella (Figueiredo-Ferraz et al., 2012); pero si se presentaran altos niveles de satisfacción, los sentimientos de cansancio, tensión y desbordamiento emocional disminuirían. Este panorama se vincula claramente con lo encontrado por

diversos autores entre ellos, Figueiredo-Ferraz et al., (2012) y entre otros expertos en el tema como Peiró (2000, citado en Fernández et al., 2010) y de investigadores como Álvarez (2007), quienes afirmaron que ambas variables se asocian de manera inversa y estadísticamente significativa.

Del mismo modo Parada et al. (2005) encontraron una relación estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y el cansancio emocional, al igual que los resultados obtenidos por Rojas et al. (2008) y Moreno-Jimenez et al. (2010) quienes hallaron correlaciones altas entre la satisfacción y la dimensión agotamiento.

Continuando con el análisis de la siguiente hipótesis específica, $H_{1.2}$ se observa que efectivamente, existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes, lo cual permite validar la $H_{1.2}$, de ello se puede deducir que a mayores niveles de satisfacción laboral menores serán los niveles de cinismo, del mismo modo cuando la satisfacción laboral tiende a disminuir o es baja, mayores tienden a ser los niveles de cinismo. En este caso, mientras el personal alcance óptimos niveles de satisfacción laboral, un estado de plenitud, de agrado por sus experiencias laborales, los índices de cinismo serán bajos, es decir tendrá una actitud de interés y compromiso con su trabajo, le dará significación y prestará interés a sus actividades laborales; estos resultados confirman lo señalado por Figueiredo-Ferraz et al. (2012) quienes proponen que la despersonalización es equivalente al cinismo y se convierte en un antecedente del burnout que además podría ser una estrategia de afrontamiento para distanciarse de estímulo aversivo y así manejar los niveles de agotamiento emocional y baja realización personal en el trabajo.

En el análisis de la siguiente hipótesis específica $H_{1.3}$, los resultados validan la hipótesis pues indica que se observa una relación positiva y estadísticamente significativa entre la

satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout, de modo que la satisfacción laboral fomentaría la tendencia hacia la eficacia profesional y protegería al trabajador del riesgo de burnout. Esto significa que una mejor satisfacción se asocia a una tendencia hacia la eficacia y autoevaluación positiva que implica sentimientos de competencia, logros, avance y buen desempeño en el trabajo; en tanto si la satisfacción es óptima y positiva y también la eficacia tiende ser positiva, y ante menores valores de satisfacción, la tendencia se extiende también hacia bajos niveles de eficacia; tal como lo evidencia Moreno-Jimenez et al. (2010) confirmándose los resultados del presente estudio, ya que dichos autores hallaron correlaciones positivas entre la satisfacción laboral y la eficacia profesional.

A continuación se analizan los resultados obtenidos al realizar el contraste de las hipótesis específicas planteadas en el presente estudio: $H_{1,4}$ hasta $H_{1,24}$, las cuales pretenden demostrar la relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones del síndrome burnout lo que se puede apreciar desde la tabla 46 en adelante.

Siguiendo con el análisis de las hipótesis específica $H_{1,4}$, se logró estimar que sí existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes; por lo que se valida la $H_{1,4}$. De ello se infiere que al estar satisfechos al contar con mejores condiciones físicas y materiales, los trabajadores tenderán a presentar menores niveles de agotamiento (sentimientos de estar, sin reservas de energías para enfrentar sus jornadas de trabajo o problemas derivados del empleo); y en el caso que sean menores los resultados de las condiciones físicas y materiales, los niveles de agotamiento serán mayores; con sentimientos de cansancio, tensión producto de las obligaciones laborales, como resultado de una menor satisfacción en su ambiente laboral, generando en

ellos la sensación de un desborde emocional, carencia de recursos en relación a su trabajo. En un ambiente confortable y cómodo es innegable que un trabajo se logre con menos carga de tensión, desgaste, esfuerzo y cansancio, por ende garantiza la calidad y la cantidad en la producción de la empresa (Palma, 1999) y, se incrementa sus niveles de satisfacción (Fernández et al., 2010), además las condiciones físicas y materiales son consideradas para la Teoría Dual de Herzberg como aquellos factores extrínsecos del trabajo que afectan al individuo y pueden generar la insatisfacción laboral al no estar presentes en adecuada medida, o simplemente no considerarse. (Bravo et al. 1996; Manso, 2002).

También, se logró determinar que sí existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la subdimensión beneficios laborales y la dimensión agotamiento, premisa planteada en $H_{1.5}$, de modo que se valida dicha hipótesis. Lo que implica que el personal con tendencia hacia la satisfacción con los beneficios laborales, tiende hacia menores niveles de agotamiento, en el caso de insatisfacción con los beneficios laborales, el índice de agotamiento sería mayor. Lo mencionado es corroborado por Miño (2012) y Rojas et al. (2008) quienes coinciden en señalar que existe mayor riesgo del síndrome de burnout (agotamiento emocional y cinismo) ante una falta de adecuación entre las recompensas recibidas por su desempeño en el trabajo. Los beneficios laborales, entendidos como aquellos factores extrínsecos que generan insatisfacción (Manso, 2002) y por ende los niveles de agotamiento se afectan en sentido inverso, al encontrar una desigualdad entre sus necesidades materiales y la consideración que percibe el trabajador que recibe de la empresa a la que pertenece (Bravo et al. 1996; Cavalcante, 2004 y Palma, 1999).

Otro hallazgo de la investigación, es que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la

dimensión agotamiento del burnout en los participantes $H_{1.6}$; por lo que se acepta la hipótesis propuesta. Los mejores resultados de las políticas administrativas, es decir tener una actitud positiva ante las normas y pautas que rigen el comportamiento de los colaboradores en la institución, se asociaron a menores índices de agotamiento; lo cual significa que el personal desarrollará sus actividades con mayor energía, disposición y cumplimiento. Esta relación se evidencia cuando la empresa cumple o no con las normas institucionales que permiten regular la relación laboral directa con el trabajador, este grado de conformidad o disconformidad con estas disposiciones (Palma, 1999; Manso, 2002), las que darían a lugar el surgimiento de agotamiento y tensión en el trabajador.

Del mismo modo se comprobó que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes $H_{1.7}$; por lo que se valida la hipótesis propuesta. Expresando que la tendencia hacia relaciones sociales óptimas, se asocia con tendencias a bajos niveles de agotamiento, y viceversa, es así que en el caso que sean menores los resultados de las relaciones sociales, los niveles de agotamiento serán mayores. Al respecto, Méndez y Urgilés (2010) señalan que tanto el comportamiento de los jefes como de los compañeros son determinantes para elevar o disminuir niveles de satisfacción. Además una relación de amistad y apoyo entre los compañeros es indispensable como medida protectora frente al burnout (agotamiento), pero relaciones interpersonales negativas se perfilan como factor de riesgo ante el mismo (Miño, 2012), también los datos encontrados en el estudio realizado por Rojas et al. (2008), al ubicar a trabajadores insatisfechos frente a relaciones negativas con sus compañeros de trabajo.

Asimismo, sobre la hipótesis específica $H_{1.8}$, se logró estimar que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión desarrollo personal de la

satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout, por lo que se cuenta mejores resultados de desarrollo personal a menores niveles de agotamiento, la satisfacción con el desarrollo personal implica que la persona considere que su trabajo es fuente de progreso, mejora, aprendizaje y autorrealización, factores de gran relevancia desde el enfoque del individuo, esto incluye que el trabajador perciba sus posibilidades de crecimiento personal y psicológico, lo cual le ha de generar satisfacción en su puesto de trabajo al presentarse adecuadamente (Herzberg, 1959, citado en Fernández et al., 2010).

Continuando, con la hipótesis específica $H_{1,9}$ se confirmó una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout; de esta forma, ante una mejor actitud hacia el desempeño tareas, es decir una valoración positiva hacia sus tareas cotidianas, a su labor diaria, al contenido mismo de su trabajo se asociaría a bajos índices de agotamiento, lo cual indicaría un mejor nivel de energía y ánimo para enfrentar sus jornadas laborales y de las circunstancias derivadas del mismo. Resultados similares, encontró Robles (2018) pues observó que la subdimensión significación de la tarea de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento emocional del síndrome de burnout presentan una relación significativa e inversa; es decir que mientras la tarea sea valorada positivamente por el trabajador, menor serán los sentimientos de sobreexigencia física y emocional, de carencia de energías para realizar su jornada laboral. Asimismo, Malander (2016) reportó que de las dimensiones de la satisfacción laboral, la tarea y su desempeño es la que mejor predice el cansancio emocional. Finalmente Maslach (2009) refiere una relación negativa y significativa entre la dimensión satisfacción con la tarea y la dimensión cansancio emocional, mostrando que ante una valoración negativa de las tareas y/o actividades laborales existirá un mayor cansancio y/o agotamiento emocional.

Respecto a la hipótesis $H_{1.10}$, se halló una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del burnout en los participantes, por lo cual se valida la hipótesis. Esto implica que en tanto el trabajador considere que la relación con sus jefes y autoridades son adecuadas, se dará una tendencia hacia menores índices de agotamiento; mientras que cuando los resultados en la relación con la autoridad son menores, los niveles de agotamiento tenderán a ser mayores. El estudio realizado por Fernández et al. (2010), indica al supervisor inmediato como aquel cuya relación con los trabajadores contribuyen a mejorar la satisfacción laboral y por ende a disminuir el burnout (agotamiento y cinismo). De la misma forma, la investigación realizada por García, Peña, León, Camacho y Mateos (2013) corrobora los resultados del estudio realizado, ya que encontraron una relación significativa y negativa entre la dimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral y agotamiento emocional del burnout, lo cual evidencia que existe un mayor agotamiento cuando no hay una relación armónica con los supervisores. También, cabe destacar que, Jiménez et al. (2012) hallaron resultados similares, ya que la subdimensión satisfacción con la supervisión y la dimensión agotamiento del burnout evidenciaron una relación significativa y negativa; lo cual expresa que cuando un trabajador y su jefe directo mantienen una relación cercana y optima influirá de forma determinante y positiva en el bienestar emocional del mismo.

Por lo señalado anteriormente, se aprecia que existen relaciones negativas y significativas entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión agotamiento del síndrome de burnout; por lo cual dichas variables se asocian de modo inverso.

Respecto a la hipótesis $H_{1.11}$, se logró confirmar una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y

la dimensión cinismo del burnout; aceptándose la hipótesis planteada. Ello significa que ante mejores resultados en las condiciones físicas y materiales, los niveles de cinismo tienden a ser bajos, en tanto cuando existe insatisfacción con las condiciones físicas y materiales, los niveles de cinismo se pueden ser mayores. Al mantenerse condiciones externas favorables, entonces habrá un incremento en los niveles de satisfacción como lo señala (Fernández et al., 2010), por ende será menor la presencia de burnout (agotamiento emocional y cinismo).

También se halló una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo en los participantes, por lo cual se validó la $H_{1.12}$; lo cual explica que ante resultados altos en beneficios laborales, los niveles de cinismo tienden ser bajos, cuando el personal considera que los beneficios y diversas recompensas que le otorga la institución son adecuadas, se siente satisfecho con ellas, porque percibe equidad, equilibrio entre lo que considera que da a su centro de empleo y lo que recibe, entonces los niveles de cinismo tenderán a bajar; mientras que a menores los resultados en los beneficios laborales, los niveles de cinismo serán mayores, dándose en el personal repuestas tales como actitud de indiferencia y devaluación ante el propio trabajo, lo cual tiende a bajar su desenvolvimiento laboral en cantidad y calidad; ante lo expuesto Miño (2012) señala que existe mayor riesgo del síndrome de burnout (cinismo) ante una falta de adecuación entre las recompensas recibidas por su desempeño en el trabajo, al respecto, se encuentra similitud en el estudio llevado a cabo por Fernández et al. (2010), pues afirman que la satisfacción con los salarios guardan estrecha y significativa relación con satisfacción laboral y con el burnout (agotamiento y cinismo).

Posteriormente se logró estimar que existe una relación negativa y estadísticamente significativa entre la subdimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes, por lo que se aceptó la hipótesis $H_{1.13}$; esto indica que al existir mejores resultados en políticas administrativas, se dan menores niveles en cinismo y cuando los resultados indican bajos niveles en políticas administrativas, se asocian a niveles mayores de cinismo. Esta relación se evidencia cuando la empresa cumple o no con lineamientos y normas institucionales que permiten regular la relación laboral y están asociadas de modo directa con el trabajador, horarios, jornadas de trabajo, trato al personal con lo cual los participantes en sus respuestas señalan su grado de conformidad o disconformidad con estas disposiciones (Palma, 1999; Manso, 2002), las que darían a lugar el surgimiento de una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo, es decir sube el cinismo. Esto implica que una actitud positiva ante las normas y políticas de la institución, se asocia a menores índices de cinismo (pérdida del interés laboral, del entusiasmo y cuestionamiento de la valía de la labor que se realiza).

Asimismo, se confirmó una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes $H_{1.14}$; validándose así la hipótesis mencionada. Lo que indica que cada variable se comporta a la inversa de la otra; por lo que cuando la persona se siente a gusto en la interrelación con los demás miembros de la organización con quienes comparte las actividades laborales cotidianas, el nivel de cinismo tenderá a ser bajo; lo que significa que existirá bajos niveles de pérdida de interés por su propio trabajo, devaluación del mismo y bajo rendimiento laboral. Cabe destacar que en la mayoría, sino en todo centro laboral se dan conflictos entre sus integrantes, siendo los interpersonales los más frecuentes, y

cuando la institución promueve y facilita la armonía, respeto, consideración y reglas favorables de convivencia social en el trabajo, es un terreno propicio para que hayan buenas relaciones sociales, de amistad y apoyo entre los compañeros, factor interpersonal que puede convertirse en una medida protectora frente al burnout (agotamiento y cinismo), pero las relaciones interpersonales negativas se perfilan como factor de riesgo (de burnout) como lo señaló Miño (2012), incrementándose una actitud de indiferencia, devaluación y distanciamiento ante el propio trabajo.

En el caso de la relación entre la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes, correspondiente a la hipótesis H_{1.15}; se halló una relación negativa y estadísticamente significativa; por lo que se valida dicha hipótesis. Entendiéndose que ante mejores resultados de desarrollo personal, menores niveles de cinismo; esto quiere decir que al contar el personal con mayores oportunidades para realizar actividades significativas a favor de su autorrealización, aprendizaje, avance en su carrera, menores serán las respuestas negativas de cinismo ante su actividad laboral, y en tanto cuando los niveles de desarrollo personal son menores, los niveles de cinismo serán mayores, tornándose el personal con pérdida de interés por sus funciones y responsabilidades laborales, devaluación del mismo y en consecuencia se esperaría bajo rendimiento laboral. Datos corroborados por García et al. (2013) quienes hallaron una relación inversa y significativa entre la dimensión satisfacción intrínseca (desarrollo personal) y la dimensión burnout despersonalización (compatible con el cinismo); pues demostraron que a mayor realización personal en el trabajo, menor incidencia de respuestas interpersonales distantes, insensibles y en general, negativas a nivel laboral. En el mismo sentido, Jiménez et al. (2012) confirmaron dicha hipótesis, puesto que encontraron una relación negativa y significativa entre las subdimensión

despersonalización del burnout y la dimensión satisfacción intrínseca de la satisfacción laboral. Corroborando lo afirmado por los autores ya mencionados, Malander (2016) confirma dicha premisa, pues encontró que autorrealización (desarrollo personal) y despersonalización (cinismo) poseen una relación significativa e inversa, por lo que ambas variables van en sentidos contrarios.

Respecto a la hipótesis específica $H_{1.16}$, se comprobó una relación negativa y estadísticamente significativa entre la subdimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout; en tal sentido, se acepta la hipótesis en mención. La dimensión de desempeño de tareas, alude al puesto mismo, funciones y actividades, de esta forma, una mejor actitud y valoración positiva hacia sus tareas cotidianas, a su trabajo diario, se asocia a bajos índices de cinismo, en tal caso la tendencia indicaría un mejor nivel de energía y ánimo para enfrentar sus jornadas laborales y de las circunstancias derivadas del mismo. Existen evidencias que cuando las tareas laborales demanden variedad, autonomía, el uso habilidades y aptitudes, refleja incremento del desempeño y por ende en los niveles de satisfacción laboral en el trabajador, tal como lo señaló Álvarez (2007), asociándose a bajos niveles de cinismo, expresándose en tal sentido, direcciones inversas entre las variables

También se halló una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión cinismo del burnout en los participantes, correspondiente a la hipótesis, $H_{1.17}$; validándose dicha hipótesis. Por lo que se halló mejores resultados en la dimensión relación con la autoridad a menores niveles de cinismo, esto implica que en tanto el trabajador considere que mantiene una la relación satisfactoria con los jefes y autoridades, se darán menores índices de cinismo, menos desconsideración, mayor calidez y empatía con quienes se relaciona en el trabajo; y,

en el caso que sean menores los resultados en la relación con la autoridad, los niveles de cinismo serán mayores; lo cual se confirma por lo mencionado por Miño (2012), quien encontró que un tipo de relación con la autoridad carente de supervisión abierta, apoyo y consideración, debilita la relación entre autoridad y personal, genera una mayor propensión a desarrollar el síndrome de burnout (agotamiento y cinismo). De la misma forma, García et al. (2013) hallaron que la subdimensión satisfacción con la supervisión de la satisfacción laboral y la dimensión despersonalización (cinismo) del síndrome de burnout tienen una relación negativa y significativa, lo cual permite reforzar los hallazgos encontrados en la presente investigación.

Según lo detallado en las siete hipótesis específicas referidas a las dimensiones de la satisfacción laboral con la dimensión cinismo del síndrome de burnout, por lo explicado en el anterior apartado, se identificaron relaciones negativas y estadísticamente significativas en todos los casos, por lo cual dichas variables se asocian de modo inverso.

Seguidamente se determinó una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes, referida a la hipótesis $H_{1.18}$; por lo cual se valida la hipótesis. Ello significa que los participantes satisfechos con buenas condiciones físicas y materiales, tenderán a experimentar mayor eficacia y viceversa; si el personal se siente cómodo con la implementación tecnológica, física, comodidad, orden, limpieza, tenderán a obtener resultados positivos en cuanto a los sentimientos de logros, cumplimiento de objetivos y desarrollo en el trabajo, y ante limitadas condiciones físico ambientales, los puntajes en eficacia también tenderán a ser bajos. Estos hallazgos coinciden con los estudios realizados por Savicki y Cooley (1987; citados en Gil-Monte y Peiró, 1997) en el sentido que las inadecuadas condiciones físico ambientales de trabajo,

pueden desencadenar el síndrome de quemarse en el trabajo y, en especial de la baja realización personal (eficacia profesional), de manera que si el colaborador percibe condiciones ambientales negativas o poco propicias para la labor que realiza y para sí mismo, por ejemplo, disponibilidad de espacio físico para desplazarse durante su jornada laboral y en general, discomfort físico percibido y sentido, suele relacionarse con una baja realización personal (eficacia profesional). Asimismo, García et al. (2013) hallaron resultados similares: Que la subdimensión satisfacción con el ambiente de la satisfacción laboral y la dimensión desmotivación del síndrome de burnout poseen una relación negativa y significativa: En la misma línea están, los resultados de Robles (2018) que apoyan la $H_{1.1.8}$; pues encontró que la subdimensión satisfacción con las condiciones de trabajo de la satisfacción laboral y la dimensión realización personal del síndrome de burnout tiene una relación directa y significativa.

Con respecto a la siguiente hipótesis específica $H_{1.19}$ se halló una relación negativa y estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout en los participantes, por lo cual se valida la hipótesis $H_{1.19}$. Lo cual significa que ante elevados puntajes en beneficios laborales, tenderán a darse bajos niveles de eficacia y en el caso de bajos niveles beneficios laborales, la tendencia es elevados niveles de eficacia profesional. Sin embargo, a pesar de que suele hallarse una relación directa entre dichas variables, en este caso, resultó negativa. Estos hallazgos difieren de los reportados por García et al. (2013) quienes plantearon que tanto la subdimensión satisfacción con las prestaciones de la satisfacción laboral y la dimensión desmotivación del burnout mostraron una relación significativa y negativa; lo cual explica que ante un nivel óptimo de satisfacción económica los niveles de desmotivación serán mínimos por lo que el trabajador se desempeñara con mayor eficacia y competencia.

asimismo, en una investigación reciente Robles (2018) afirma que tanto la sub dimensión beneficios económicos de satisfacción laboral y la dimensión realización personal del burnout poseen una relación directa y significativa, en la misma línea se pronuncian Jiménez et al. (2012) quienes encontraron que la dimensión satisfacción con las prestaciones (referida a los beneficios económicos que brinda la organización) y la dimensión realización personal van en un mismo sentido, estos resultados también difieren del presente estudio. Los resultados del presente trabajo tal vez se expliquen por las condiciones de los participantes, que son empleados estatales con sueldos congelados, limitados incentivos económicos y un línea de carrera muy limitada, lo cual hace que estas dos variables se relacionen de manera inversa.

Siguiendo con la $H_{1.20}$, se halló una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout, por lo cual se valida la hipótesis. En el mismo sentido, Apiquian (2007) sostiene que el ambiente del trabajo, características del puesto laboral, estructura y clima organizacional (políticas administrativas) influyen de forma significativa en el desenvolvimiento profesional y laboral del colaborador; ya que una ausencia de delimitación de funciones, ocasionaría una mayor tendencia a desarrollar burnout. Por otra parte, Fidalgo (2005) plantea como el origen del síndrome de burnout la estructura del sistema organizativo, pues el diseño del puesto, exigencias del servicio, estructura organizacional, entre otros. Son relevantes al momento de gestionar el riesgo de síndrome de burnout, infiriendo que ambas variables poseen una relación significativa.

Por otro lado, se confirmó que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes $H_{1.21}$ por lo cual se valida la hipótesis. Este

resultado indica que ante adecuadas relaciones sociales en el trabajo, también los niveles de eficacia profesional tienden a ser adecuados y viceversa; en el caso que los resultados en las relaciones sociales sean mayores, serán correspondiente a mejores niveles de eficacia profesional. Tales hallazgos se confirman por Maslach (2009) quien destaca la importancia de las relaciones continuas que establece un colaborador con sus compañeros de trabajo, pues si las relaciones se caracterizan por una ausencia de apoyo y confianza ocasionara irremediablemente síndrome de burnout, generando que el trabajo sea difícil de realizar por el empleado. De la misma forma; Jiménez et al. (2012) hallaron una correlación significativa y directa entre la dimensión realización personal del burnout y la subdimensión satisfacción con la participación. En el mismo sentido se pronunció Robles (2018) ya que manifiesta que los reconocimientos sociales y personales en el trabajo influyen de forma directa en la realización personal del trabajador, de manera que si un trabajador posee una relación significativa con su entorno social, es más probable que presente sentimientos de realización y se sienta competitivo en su trabajo, puesto que ambas dimensiones poseen una relación significativa y positiva.

Así mismo, se validó la hipótesis $H_{1.22}$ dado que se halló relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes; dicha relación es positiva por lo que si el trabajador está satisfecho con la oportunidad de realizar actividades significativas para su propio desarrollo y avance laboral, también tendrá sentimientos de competencia, de logros y de avance en el trabajo; sin embargo ante menores resultados en el desarrollo personal, también tienden a darse menores niveles de eficacia profesional. Lo cual se confirma con lo señalado por Malander (2016) a través de su investigación donde afirmó que el desarrollo personal y la eficacia profesional

mantenían una relación significativa y positiva. Asimismo, García et al. (2013) encontraron datos equivalentes: Que la dimensión satisfacción intrínseca (desarrollo personal) de la satisfacción laboral y desmotivación (dimensión del burnout), tenían una relación inversa y significativa, lo cual expresa que ante una mayor satisfacción al realizar tareas significativas, menor sensación de desmotivación, por lo que el nivel de realización personal era superior.

Respecto, la relación entre la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes planteada en la hipótesis específica $H_{1.23}$, se encontró que dicha relación es positiva y estadísticamente significativa, por ello se valida la hipótesis. Lo cual significa, que la actitud hacia el modo de hacer su trabajo, la valoración con la que el empleado asocia sus tareas cotidianas se relaciona con los sentimientos de avance, logro de objetivos y sentimiento de orgullo en el trabajo; un desempeño de tareas óptimo con elevados índices de satisfacción se asocian con una tendencia positiva en los niveles de eficacia profesional. Lo cual evidencia que cuando las funciones y tareas laborales demandan variedad, autonomía, el uso habilidades y aptitudes, se refleja en el incremento del desempeño y por ende el mejoramiento de los niveles de satisfacción laboral en el trabajador, tal como lo señaló Álvarez (2007), también se dan sentimientos de mayor eficacia profesional.

Finalmente, se halló una relación directa y estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia profesional del burnout en los participantes, por lo cual se valida la hipótesis $H_{1.24}$. Ello implica que en tanto el trabajador considere que su relación con jefes y autoridades son positivas, tendrá mayores sentimientos de logro y avance en el trabajo. Pero si obtiene menores resultados en la relación con la autoridad, corresponden a bajos niveles de

eficacia. No obstante, García et al. (2013) explican que la subdimensión satisfacción con la supervisión y la dimensión desmotivación personal del burnout poseen una relación negativa y significativa, esto significa que si bien ambos tienen una fuerte relación, su naturaleza es inversa; es decir, mientras el colaborador se sienta cómodo y mantenga una relación cercana con su jefe inmediato presentará menor nivel de desmotivación personal, por lo que evidenciará una mayor eficacia profesional. Asimismo, Fidalgo (2005) sostiene que relación con la autoridad forma parte del factor psicosocial; relaciones interpersonales, el cual genera riesgo de burnout; por ello es una variable que debe ser atendida para prevenir burnout. En el mismo sentido se pronuncia Maslach (2009) quien manifiesta que la percepción de ineffectividad profesional del síndrome de burnout está fuertemente relacionado a la carencia de recursos, y falta de apoyo, uno de los factores de apoyo más relevantes es el que mantiene con su jefe o supervisor, es decir, con la autoridad.

Finalizadas las explicaciones a los contrastes de las hipótesis específicas referidas a las correlaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del síndrome de burnout, resultan positivas y significativas en todos los casos, salvo en beneficios laborales que es negativa.

De esta manera se ha analizado las relaciones entre las dimensiones de la satisfacción laboral con las dimensiones de burnout, donde se encontró correlaciones significativas en todos los casos, resultados en parte similares a los mencionados por Hermosa (2006) quien evidenció que existía una relación de tipo negativo entre las variables satisfacción laboral y burnout. Asimismo, Figueiredo-Ferraz et al. (2012) afirmaron que existía una relación bidireccional entre ambas variables y cada una de sus dimensiones.

Además diversos autores como como Bravo et al. (1996); Manso, 2002; Fernández et al. (2010); Rojas et al.(2008); Méndez y Urgilés (2010); Robles (2018); Malander (2016);

García et al. (2013); Álvarez (2007); Savicki y Cooley (1987; citados en Gil-Monte y Peiró, 1997); Jiménez et al. (2012) hallaron relación entre las dimensiones de la satisfacción laboral y las dimensiones del síndrome de burnout.

En base al presente estudio es necesario brindar la importancia correspondiente a la satisfacción laboral y al hecho que en tanto mejores índices de esta variable se pueda tener en una organización, ésta será más saludable y se asociará a menores niveles de burnout, lo cual conllevará a optimizar los procesos al interior de la misma.

Cabe destacar las implicancias de este estudio orientadas a la prevención e intervención en organizaciones similares las cuales pueden verse beneficiadas, ya que contribuye de manera sustancial a mejorar los estándares de calidad de vida laboral de los trabajadores de instituciones estatales, dado que pueden incentivar la implementación de programas con la finalidad de prevenir el síndrome de burnout y de mejorar la satisfacción laboral, además de incentivar la disminución del absentismo, el deseo de permanecer en la organización y el compromiso con la organización, tal como lo reportan en su investigación Figueiredo-Ferraz et al. (2012).

CAPÍTULO VI

CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

6.1 Conclusiones

1. Más de la mitad de los trabajadores administrativos de una universidad estatal de Lima tienen un nivel medio de satisfacción laboral (74.5 %) y el 14.1% tienen un alto nivel de satisfacción laboral.
2. La mayor parte de los participantes se ubican a nivel medio y alto en la dimensión agotamiento del síndrome de burnout
3. Los trabajadores administrativos, se ubicaron en un nivel alto y medio de riesgo en la dimensión cinismo del burnout (69.2%).
4. Respecto a la dimensión del burnout eficacia profesional, la mayor parte de los participantes se ubican a nivel alto (41.4%) y medio (27.3%)..
5. Se realizó el análisis psicométrico del Inventario Burnout de Maslach (MBI-GS) y se halló adecuados índices de validez y confiabilidad.
6. La satisfacción laboral tiene una relación estadísticamente significativa y negativa con la dimensión agotamiento del síndrome del burnout.
7. La satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del síndrome del burnout.

8. La satisfacción laboral se relaciona de manera directa y estadísticamente significativa con la dimensión eficacia profesional del burnout.
9. La dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento del burnout.
10. La dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento del burnout.
11. La dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento.
12. La dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento.
13. La dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento.
14. La dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento.
15. La dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral tiene una relación inversa y estadísticamente significativa con la dimensión agotamiento.
16. La dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.
17. La dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.
18. La dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.
19. La dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.

20. La dimensión desarrollo personal de la satisfacción laboral se relaciona de manera negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.
21. La dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral tiene una relación negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo del burnout.
22. La dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral se relaciona de manera negativa y estadísticamente significativa con la dimensión cinismo.
23. La dimensión condiciones físicas y materiales de la satisfacción laboral tiene una relación positiva y estadísticamente significativa con la dimensión eficacia del burnout.
24. Se encontró una relación negativa estadísticamente significativa entre la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout.
25. Se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión políticas administrativas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del síndrome de burnout.
26. Se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión relaciones sociales de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout.
27. Se halló una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión de la satisfacción laboral desarrollo personal y la dimensión eficacia del burnout.
28. Se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión desempeño de tareas de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia del burnout.
29. Se halló una relación positiva y estadísticamente significativa entre la dimensión relación con la autoridad de la satisfacción laboral y la dimensión eficacia.

6.2 Recomendaciones

Una vez culminada la investigación y habiendo analizados los resultados, se proponen las siguientes recomendaciones:

6.2.1 En términos teóricos y conceptuales

1. Llevar a cabo investigaciones similares al presente estudio, pero con muestras de diferentes tipos de profesionales y de ocupaciones.
2. Estudiar aquellos aspectos de la satisfacción laboral considerados como factores protectores para evitar el surgimiento del burnout como una buena comunicación y estilos de dirección abiertos y flexibles.
3. Desarrollar investigaciones sobre el síndrome del burnout tratando de cubrir los diferentes sectores laborales existentes en nuestro país y en profesiones distintas a las tradicionales de ayuda. del sector salud, educativo y similares.

6.2.2 En términos prácticos

1. Sugerir a las empresas que sigan haciendo estudios de satisfacción laboral y de salir bien calificados por sus trabajadores continuar desarrollando la elevada satisfacción como estrategia para el mantenimiento de una elevada calidad de vida en el trabajo.
2. Promover programas preventivos y de intervención en el sector de estatal a fin de aliviar los efectos negativos del burnout, mejorando el ambiente laboral.

3. Incentivar a los profesionales de recursos humanos para que profundicen sus conocimientos sobre el síndrome de burnout, ya que afecta a los trabajadores, que son el recurso más valioso de toda organización.
4. Cimentar la práctica de la evaluación de satisfacción laboral, ya que al conocer sus características, los directivos tienen la base para introducir cambios planificados que impacten de modo positivo la conducta del personal. Cuando los trabajadores se desenvuelven en un ambiente favorable que les permite desempeñarse óptimamente, encuentran una satisfacción personal que se ve reflejada en mayor productividad, pero sobre todo, en una vida más digna y con calidad.

Referencias bibliográficas

- Aiken, L. (1985). Three Coeficients for Analyzing the Reliability and Validity of Ralings. *Educatlonai and Psychological Measurement* 45, 131-142.
- Alfaro, R; Leyton, S; Meza, A & Sáenz, I. (2012). *Satisfacción laboral y su relación con algunas variables ocupacionales en tres municipalidades*. (Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú).
- Álvarez, D. (1994). Satisfacción laboral en un grupo de trabajadores de una empresa pública. *Cuadernos de psicología*. Lima: Universidad de Lima. (2), 77-134
- Álvarez, D. (2007). *Fuentes de presión laboral y satisfacción laboral en docentes de universidades estatales y universidades privadas de lima metropolitana* (Tesis para optar el grado académico de Doctor). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Apiquian, A. (26 y 27 de abril, 2007). El síndrome de burnout en las empresas. En III Congreso de Escuelas de Psicología de las Universidades Red Anáhuac. Mérida, Yucatán. Universidad Anáhuac, México Norte.
- Arana, M. (2001), Motivación y Productividad, en: <http://www.sht.com.ar>
- Arnedo y Castillo (2009). *Satisfacción laboral de los empleados del Instituto de Previsión Social del Personal Docente y de Investigación de la Universidad de Oriente (IPSPUDO)* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Gerencia de Recursos Humanos). Universidad de Oriente Núcleo de Sucre, Cumaná, Estado Sucre. En <http://ri.biblioteca.udo.edu.ve/bitstream/123456789/216/1/TESIS%20BAyMC.pdf>
- Atalaya, M. (1999). Satisfacción laboral y productividad. *Revista de Psicología*, 3(5),45-76. En:http://sisbib.unmsm.edu.pe/BVRevista/psicología/1999_n5/satisfaccion.htm.
- Atalaya, M. (2014). *Clima laboral y síndrome de burnout en personal de una empresa agente de aduanas*. (Tesis para optar el grado académico de Magister en Psicología, con mención en Psicología organizacional. Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima Perú).
- Aziri, B. (2011) Job satisfaction: A literature review. *Management reseach and practice*, 3 (2), 77-86.
- Bravo, M., Peiró, J. y Rodríguez, I. (1996). Satisfacción laboral. En J. Peiró y F. Prieto. (Eds.), *Tratado de psicología del trabajo. La actividad laboral en su contexto* (pp. 343-394). Madrid: Ed. Síntesis S.A.
- Bresó, E., Salanova, M., Schaufeli, W. y Nogareda, C. (2007). *NTP 732: Síndrome de estar quemado por el trabajo "Burnout" (III): Instrumento de Medición*. Instituto Nacional de Seguridad e Higiene en el Trabajo. España. Recuperado de http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_732.pdf
- Buendía, J. (1993). *Estrés y psicopatología*. Madrid: Ediciones Pirámide, S.A.
- Buendía, J. (2006). Riesgos psicosociales en la universidad. El síndrome de “burnout” y el “mobbing”. *La Mutua. Revista Técnica de Salud Laboral y Prevención*, 5-19. Disponible en <https://www.fraternidad.com/es-ES/download/riesgos-psicosociales-en-la-universidad-el-sindrome-de-burnout-y-el-mobbing>

- Cavalcante, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la Región de Jacobina (Bahía – Brasil)* (Tesis Doctoral). Universidad Autónoma de Barcelona, España. Recuperado de <http://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/5042/jjcs1de1.pdf>
- Cox, T., Kuk, G. & Leiter, M. (1993). Burnout, Health, Work stress, and organizational healthiness. En W.B. Schaufeli, C. Maslach & T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 177-193). UK: Taylor & Francis.
- Chiang, M. y Ojeda, J. (2013). Estudio de la relación entre satisfacción laboral y el desempeño de los trabajadores de las ferias libres. *Contaduría y Administración*, 58 (2), 39-60
- Delgado, A. E., Ecurra, L. M. & Torres, W. (2006). *La Medición en Psicología y Educación: Teoría y Aplicaciones*. Perú: Editorial HOZLO S.R.L.
- De los Ríos, J., Ocampo Macilla, M., Landero, M., Ávila, T., y Tristán, L. (2007). Burnout en personal administrativo de una dependencia gubernamental: análisis de sus factores relacionados. *Investigación y Ciencia*, 37, 26-34.
- Díaz, M., Stimolo, M. y Caro, N. (2010). Satisfacción Laboral y Síndrome de Desgaste Laboral en Enfermeros de Hospitales Públicos Córdoba – Argentina. *Medicina y Seguridad del Trabajo*, 56(218), 22-38. Disponible en: <http://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v56n218/original2.pdf>
- Ecurra, M. (1988). Cuantificación de la validez de contenido por criterio de jueces. *Revista de Psicología de la Pontificia Universidad Católica*. 6(1-2), 103-111.
- Fernández, B., y Paravic, T. (2003), “Nivel de satisfacción laboral en enfermeras de hospitales públicos y privados de la provincia de Concepción, Chile”, en *Ciencia y Enfermería*. 2,(9), 57-66. Recuperado de: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0717-95532003000200006&lng=es&nrm=iso
- Fernández, A., González, M. y Arias, F. (2010). *Síndrome de burnout y su relación con la satisfacción laboral en personal de enfermería*. Simposio - III Foro de las Américas en Investigación sobre Factores Psicosociales. Estrés y Salud Mental en el Trabajo. Construyendo una Agenda Latinoamericana. Universidad Autónoma de Morelos. México.
- Ferrero, J. (2011). *Estudio de la satisfacción laboral de los yeseros* (Tesis para optar el grado de Ingeniero de Edificaciones). Dirección y Gestión de Recursos Humanos en la Edificación. Universidad Politécnica de Valencia, España. Disponible en: <https://riunet.upv.es/bitstream/handle/10251/12333/PFG%20Javier%20Ferrero%20Berranga.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Fidalgo, M. (2006). Síndrome de estar quemado por el trabajo o "burnout" (I): definición y proceso de generación. *Nota técnica de prevención 704.INSHT*. Disponible en: http://www.insht.es/InshtWeb/Contenidos/Documentacion/FichasTecnicas/NTP/Ficheros/701a750/ntp_704.pdf
- Figueiredo-Ferraz, H., Grau-Alberola, E., Gil-Monte, P. y García-Jueas, J. (2012). Síndrome de quemarse por el trabajo y satisfacción laboral en profesionales de enfermería. *Psicothema*, 24(2), 271-276. Universidad de Valencia, España. En: <http://www.psicothema.com/PDF/4010.pdf>

- Flórez, J. (2010). *El comportamiento humano de las organizaciones*. Lima: Universidad del Pacífico.
- Freudenberger, H. J. (1974). Staff burn-out. *Journal of Social Issues*, 30, 159-165. En: <https://spssi.onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1540-4560.1974.tb00706.x>
- Garcés de los Fayos, E. (2003). *Tesis sobre Burnout* (Tesis para optar al grado de Doctor en Psicología). Universidad de Barcelona, España. Disponible en <http://www.abacolombia.org>.
- García, D.; Peña, M. ; León, E.; Camacho, B. ;Mateos, A. (2013). Relación entre las dimensiones del síndrome de burnout y los factores de satisfacción laboral. *Revista electrónica de investigación Docencia Creativa* (2), pp.33-40. Universidad de Granada. Recuperado de <http://digibug.ugr.es/bitstream/handle/10481/27614/ReiDoCrea-Vol.2-Art.4-Garcia-Pena-Leon-Camacho-Mateos.pdf?sequence=1&isAllowed=y> .
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (1997). *Desgaste psíquico en el trabajo: el síndrome de quemarse*. Madrid: Editorial Síntesis.
- Gil Monte, P. y Peiró, J. (1999). Perspectivas teóricas y modelos interpretativos para el estudio del síndrome de quemarse por el trabajo. *Anales de Psicología*, 15(2), 261-268. Recuperado de: http://www.um.es/analesps/v15/v15_2pdf/12v98_05Llag2.PDF
- Gil Monte, P. (2001). El síndrome de quemarse por el trabajo (síndrome de burnout): Aproximaciones teóricas para su explicación y recomendaciones para la intervención. *Revista Psicología Científica.com*, 3(5). Recuperado de: https://www.researchgate.net/profile/Pedro_Gil-Monte/publication/242114408_El_sindrome_de_quemarse_por_el_trabajo_sindrome_de_burnout_aproximaciones_teoricas_para_su_explicacion_y_recomendaciones_para_la_intervencion/.pdf
- Gil Monte, P. (2005). El síndrome de quemarse por el trabajo (burnout). Una enfermedad laboral en la sociedad del bienestar. Ediciones Pirámide.
- Golembiewski, R.T., Munzenrider, R. & Carter, D. (1983). Phases of progressive burnout and their work site covariants: Critical issues in OD research and praxis. *Journal of Applied Behavioral Science*, 19(4), 461-481
- Grajales, T. (2000). El agotamiento emocional en los profesores de Nuevo León, México: Un estudio de géneros. Recuperado de: <http://www.tgrajales.net/agotamientoemocionaldemaestros.pdf>
- Guerrero, E. (2000). Una investigación con docentes universitarios sobre el afrontamiento del estrés laboral y el síndrome del "quemado". *OEI – Revista Iberoamericana de Educación*. Universidad de Extremadura (España). Recuperado de <http://www.oei.es/historico/oei-credi/index.php/autores/nombre/2168>
- Hermosa, R. A. (2006). Satisfacción laboral y síndrome de “burnout” en profesores de educación primaria y secundaria. *Revista Colombiana de Psicología*. 81-89. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/804/80401509.pdf>
- Hernández, R.; Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación*. México: Mc Graw Hill.

- Jiménez, A., Jara, M. J. y Miranda E. (2012). Burnout, apoyo social y satisfacción laboral en docentes. *Revista Semestral da Associação Brasileira de Psicologia Escolar e Educacional*, 16(1), 125-134. En: <http://www.scielo.br/pdf/pee/v16n1/13.pdf>
- León, Loli y Montalvo. (1975). Relación entre la oportunidad de usar todas las habilidades en el Puesto de Trabajo y la Satisfacción laboral de Trabajadores del Sector Gráfico. *Revista ESAN*. Serie documento trabajo (10), 24-37
- Ley 29783 de Seguridad y Salud en el Trabajo (2011). Recuperado de: <https://www.mtc.gob.pe/nosotros/seguridadysalud/documentos/Ley%20N%C2%B0%2029783%20Ley%20de%20Seguridad%20y%20salud%20en%20el%20Trabajo.pdf>
- López V. (2013). *Rasgos, trastornos de personalidad y comorbilidad psiquiátrica de profesionales sanitarios con síndrome de burnout* (Tesis Doctoral). Universidad Complutense de Madrid, España. Disponible en <https://eprints.ucm.es/21683/>
- Llanos, G. (2015). *Factores de riesgos psicosocial y su incidencia en la satisfacción laboral del personal del área de producción de la empresa "UMCO S.A."* Tesis de Titulación de Psicología Industrial. Universidad Central del Ecuador. Disponible en: <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/7338/1/T-UCE-0007-365i.pdf>
- Malander, N (2016) Síndrome de Burnout y Satisfacción Laboral en Docentes de Nivel Secundario. *Revista Ciencia y Trabajo*, 57, 177-182. Recuperado de https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-24492016000300177.
- Mansilla, F. (s.f.). Manual de Riesgos Psicosociales en el trabajo: Teoría y Práctica. *Psicología Online*. Valencia. Recuperado de: <http://www.psicologia-online.com/ebooks/riesgos/index.shtml>
- Manso, J. (2002). El legado de Frederick Irving Herzberg. *Revista Universidad EAFIT*, 38(128), 79-86. Recuperado de: <https://www.google.com.pe/search?q=el+legado+de+herzberg%2C+manso+2002&oq=el+legado+de+herzberg%2C+manso+2002&aqs=chrome..69i57j12864j1j9&sourceid=chrome&ie=UTF-8#>
- Martín, J.; Luceño, L.; Jaén, M. y Rubio, S. (2007). Relación entre factores psicosociales adversos, evaluados a través del cuestionario multidimensional Decore, y salud laboral deficiente. *Psicothema*, 19(1), 95-101. Recuperado de: <http://www.psicothema.com/psicothema.asp?id=3333>
- Martínez, N. (2007). Recursos humanos y management empresarial. *Cuadernos De CC.EE. y EE.*, 52, 75-101. Disponible en: <http://cuadernos.uma.es/pdfs/pdf632.pdf>
- Maslach, C. y Jackson, S. (1981). *MBI: Maslach Burnout Inventory Manual*. Palo Alto: University of California, Consulting Psychologists Press.
- Maslach, C. & Leiter M. (1997). *The truth about burnout*. San Francisco, CA: Jossey Bass.
- Maslach, C., Schaufeli, W., & Leiter, M. (2001). Job burnout. *Annual Review of Psychology*, 29(5), 397-422. Disponible en: <https://www.annualreviews.org/doi/abs/10.1146/annurev.psych.52.1.397>

- Maslach, C. (2009). MBI: Comprendiendo el Burnout. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 37-43. Recuperado de: <http://www.cienciaytrabajo.cl/pdfs/32/C&T32.pdf>
- Medina, G. (2004). *El síndrome de Burnout en ejecutivos de recursos humanos. Universidad de las Américas Puebla. Escuela de Ciencias Sociales Departamento de Psicología*. Tesis de Maestría en Psicología con orientación Organizacional, Universidad de las Américas Puebla. Recuperado de: http://catarina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/moor/medina_m_g/portada.htm
- Méndez, D. y Urgilés, C. (2010). *Propuestas para mejorar la satisfacción laboral en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Juventud Ecuatoriana Progresista JEP*. Trabajo final de grado previo a la obtención del título de ingeniero comercial, Universidad Politécnica Salesiana, Cuenca, Ecuador. Recuperado de: <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/122/12/UPS-CT001704.pdf>
- Millan de Lange1, A. y D'Aubeterre. (2012). *Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela Revista de Psicología, Universidad Metropolitana, Caracas, Venezuela*. Vol. 30 (1).(ISSN 0254-9247). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0254-92472012000100005
- Miño, A. (2012). Clima organizacional y estrés laboral asistencial (burnout) en profesores de Enseñanza Media: Un estudio correlacional. *Revista Psicología Científica. com*, 14(9). En: <http://www.psicologiacientifica.com/burnout-profesores-ensenanza-media>
- Moreno, B. y Peñacoba, C. (1999). Estrés asistencial en los servicios de salud. En M. A. Simón (Eds.). *Psicología de la salud* (pp. 739-764). Madrid: Biblioteca Nueva.
- Moreno-Jiménez, B., Rodríguez-Carvajal, R. & Escobar, E. (2001). La evaluación del burnout profesional factorización del MBI-GS. Un análisis preliminar. *Ansiedad y Estrés*, 7(1), 69-78. Recuperado de: <http://www.integraorg.com/wp-content/docs/La%20Evaluacion%20del%20Burnout%20Profesional.pdf>
- Moreno-Jiménez, P., Ríos-Rodríguez, L. Canto-Ortiz, J. Martín-García, J. y Perles-Nova, F. (2010). Satisfacción laboral y burnout en trabajos poco cualificados: diferencias entre sexos en población inmigrante. *Revista de Psicología del Trabajo y de las Organizaciones*, 26, (3), 255-265. Disponible en <http://www.redalyc.org/pdf/2313/231316502008.pdf>
- Oramas A, González A, Vergara A. (2007). El desgaste profesional. evaluación y factorialización del MBI-GS. *Revista Cubana de Salud y Trabajo* 2007; 8(1):37-45. Disponible en: <http://www.sld.cu/galerias/pdf/sitios/insat/rst06107.pdf>
- Palma, S. (1999). Elaboración y validación de una Escala de Satisfacción Laboral SLSPC para trabajadores de Lima metropolitana. *Teoría e Investigación en Psicología*, 9(1), 27-34.
- Parada, M., Moreno, R., Mejías, Z., Rivas, A., Rivas, F., Cerrada, J. y Rivas, F. (2005). Satisfacción laboral y síndrome de burnout en personal de enfermería del Instituto Autónomo Hospital Universitario Los Andes, Mérida-Venezuela, 2005. *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 23(1), 33-45. Disponible en: <http://www.redalyc.org/pdf/120/12023104.pdf>

- Peiró, J. (1994). *Intervención psicosocial en psicología del trabajo y de las organizaciones*. En *Intervención psicosocial en las organizaciones*. Ramos, J. y Peiró, J.M. (coord.). Barcelona: Promociones y Publicaciones Universitarias, pp. 1-66.
- Peña, L., y Valerio, R. (2007). Prevalencia del síndrome de "Quemarse por el trabajo" Burnout, en empleados de sucursales de un banco dominicano. *Ciencia y sociedad*, 32(4). Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/26617834_Prevalencia_del_sindrome_de_Quemarse_por_el_trabajo_Burnout_en_empleados_de_sucursales_de_un_banco_dominicano
- Pérez, P. (2011). *Satisfacción laboral. Una revisión actual de la aplicación del concepto de satisfacción laboral y su evaluación: Hacia un modelo integrador* (Tesis de Maestría en Psicología Organizacional y Gerencial). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC110592.pdf>
- Pinilla, A. (1982). *Dinámica de la Gestión Empresarial*. Lima: Iberoamericana de Editores S.A.
- Quiceno, M. y Vinaccia, S. (2007). Burnout: "Síndrome de quemarse en el trabajo (SQT)". *Acta Colombiana de Psicología*, 10(2), 117-125. En: <http://www.redalyc.org/pdf/798/79810212.pdf>
- Quiroz, V. y Saco Méndez, S. (2003). Factores asociados al síndrome de burnout en médicos y enfermeras del hospital Nacional de Essalud del Cusco. SITÚA. Revista semestral de la Facultad de Medicina Humana. 12 (23), 11-22. Disponible en: http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/rsm_factores.htm
- Ramírez, M. y Lee, S. (2011). Síndrome de Burnout entre hombres y mujeres medido por el clima y la satisfacción laboral. *Revista de la Universidad Bolivariana*, 10(30), 431-446. Recuperado de: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5525053>
- Robles, L. (2018). *Satisfacción laboral y su relación con las dimensiones del burnout en enfermeras de un hospital* (Tesis de para optar al grado de Licenciatura en Psicología, con mención en Psicología Social). PUCP, Lima. Recuperado de http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/10341/Robles_Melgar_ejo_Satisfacci%C3%B3n_laboral_relaci%C3%B3n1.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Rodríguez, A., Zarco, V., y González J. M. (2009). *Psicología del Trabajo*. Madrid, España: Ediciones Pirámide.
- Rojas, M.; Zapata J.; Grisales H. (2008) Síndrome de burnout y satisfacción laboral en docentes de una institución de educación superior, Medellín, *Revista Facultad Nacional de Salud Pública*. 27(2), 198-210. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/html/120/12011791011/>
- Sáez, C., García, S., Saturno, P., Urrea, A., Llor, B. y López, A. (1997). *Dirección de las relaciones causales entre clima organizacional, satisfacción laboral y burnout en equipos de atención primaria de la salud*. I Congreso Regional De Calidad Asistencial; Programa y Libro De Comunicaciones Murcia, 27 Y 28 De noviembre de 1997. Recuperado de: <http://www.um.es/~emca/congcomu/poster18.htm>.

- Salanova, M., y Llorens, S. (2008). Estado actual y retos futuros en el estudio del burnout. *Universitat Jaume I de Castellón. Papeles del Psicólogo*, 29(1), 59-67. Recuperado de: <http://papelesdelpsicologo.es/pdf/1539.pdf>
- Salanova, M., Schaufeli, W. B., Llorens, S., Peiró, J. M. y Grau, R. (2000). Desde el 'burnout' al 'engagement': ¿una nueva perspectiva? *Revista de Psicología del Trabajo y las Organizaciones*, 16(2), 117-134.
- Recuperado de: <http://psycnet.apa.org/record/2001-00842-001>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y diseños de investigación Científica*. Lima: Business Support Aneth.
- Sánchez, F. (2011). *Estrés laboral, satisfacción en el trabajo y bienestar psicológico en trabajadores de una industria cerealera* (Tesis para obtener el título de Licenciada en Psicología). Universidad Abierta Interamericana. Recuperado de: <http://imgbiblio.vaneduc.edu.ar/fulltext/files/TC111836.pdf>
- Sánchez, R. y Cortés, C. (2014). Supervisores de enfermería en el Servicio de Salud de Castilla La Mancha: Burnout y satisfacción laboral. *Metas de enfermería*, 17(5). En: <http://www.fabulacongress.es/certamenraquel/images/SupervisoresBurnout.pdf>
- Schaufeli, W., Leiter, M., Maslach, C. y Jackson, S. (1996). Maslach Burnout Inventory General Survey (MBI_GS). En Maslach, C., Jackson S. y Leiter, M., MBI Manual. Palo Alto, CA: Consulting Psychologists Press.
- Schaufeli, W. (2005). Intervenciones sobre el síndrome de burnout. Jornada. *El Síndrome de quemarse por el trabajo en Servicios Sociales*. Servicio de Acción Social de la Diputación de Valencia, 61-75. Recuperado de: <http://www.dival.es/es/bienestar-social/sites/default/files/sindrome-quemarse-por-el-trabajo-en-servicios-sociales.pdf>
- Shirom, A. (2009). Acerca de la validez del constructo, predictores y consecuencias del burnout en el lugar de trabajo. *Ciencia & Trabajo*, 11(32), 44-54. Recuperado de: http://www.imbiomed.com/1/1/articulos.php?method=showDetail&id_articulo=73875&id_seccion=4332&id_ejemplar=7372&id_revista=275
- Seisdedos, N. (1997). *MBI Inventario burnout de Maslach. Síndrome del quemado por el estrés labor asistencial*. Madrid: Ediciones TEA.
- Siegel, S. (1974). *Estadísticas no paramétricas aplicadas a las ciencias de la conducta*. México, D.F: Trillas.
- Winnubst, J. A. (1993). Organizational structure, social support, and burnout. En W.B. Schaufeli, C. Maslach y T. Marek (Eds.), *Professional burnout: Recent developments in theory and research* (pp. 151-162). Washington DC: Hemisphere.

ANEXOS

Anexo 1: Análisis psicométrico Escala de Satisfacción laboral
SPC (Palma, 1999)

Anexo 2: Análisis psicométrico MBI –GS (Schaufelli et al., 1996)

Anexo 3: Escala de Satisfacción laboral SPC (Palma, 1999)

Anexo 4: Maslach Burnout Inventory –GS MBI –GS (1996)

Anexo 1

Análisis psicométrico de la Escala de Satisfacción laboral SPC (Palma, 1999)

a) Análisis de ítems y confiabilidad de la Escala de Satisfacción laboral-SPC

En el análisis psicométrico generalizado de las dimensiones de la escala de satisfacción laboral tal como se presenta en la tabla 46, los resultados del análisis de las dimensiones considerándolas como si fueran ítems a través de la correlación ítem-test corregida indican que los valores fluctúan entre .21 de la dimensión beneficios laborales y .58 de la dimensión desarrollo personal, valores que superan el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), lo cual indica que las dimensiones son pertinentes de constituir la subdimensión que evalúan y expresan la idoneidad del instrumento, de manera que constituye una evidencia de validez basada en el contenido de la prueba.

En tanto que la confiabilidad analizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach generalizado ascendió a .75, lo que lleva a concluir que la escala de satisfacción laboral SPC (Palma, 1999) permite obtener puntajes confiables.

Tabla 46. *Análisis de ítems y confiabilidad total generalizada de la Escala Satisfacción laboral SPC Palma (1999)*

Dimensiones satisfacción laboral	Media si se elimina dimensión	Varianza si se elimina la dimensión	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina la dimensión
condiciones físicas y materiales	113,92	204,85	,51	,71
Beneficios laborales	121,19	254,61	,21	,77
Políticas administrativas	114,28	219,72	,47	,72
Relaciones sociales	115,96	238,52	,49	,72
Desarrollo personal	107,04	211,09	,58	,70
Desempeño de tareas	105,82	227,08	,52	,71
Relación con la autoridad	107,75	209,28	,53	,71
α de Cronbach=,75				
n = 616				

En la dimensión condiciones físicas y materiales, tal como se aprecia en la tabla 47, los resultados del análisis de ítems realizados a través de la correlación ítem-test corregida indican que los valores fluctúan entre .61 del ítem 1 y .70 del ítem 28, superando el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), lo cual indica que los ítems de la dimensión son consistentes entre sí. Asimismo, la confiabilidad obtenida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a .84, lo que permite concluir que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla 47. *Análisis de ítems y confiabilidad de la dimensión condiciones físicas y materiales*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S1	13,46	14,33	,61	,82
S13	13,55	13,47	,69	,81
S21	14,00	13,75	,62	,82
S28	13,48	13,70	,70	,80
S32	13,79	13,71	,66	,815
α de Cronbach = .84				

n = 616

En la dimensión beneficios laborales de la satisfacción laboral, tal como se aprecia en la tabla 48, los resultados del análisis realizados a través de la correlación ítem-test corregida indican que los valores fluctúan entre .40 del ítem 2 y .49 del ítem 7, superando el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), lo cual indica que los ítems de la dimensión son consistentes entre sí y adecuados para conformar la dimensión beneficios laborales.

Asimismo, la confiabilidad estudiada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, alcanzó un índice de .66, por lo que se concluye que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla 48. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de beneficios laborales*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S2	7,45	8,19	,40	,63
S7	7,09	7,44	,49	,56
S14	7,57	8,52	,48	,58
S22	7,30	8,44	,42	,61
α de Cronbach = .66				

n = 616

Con relación a la dimensión políticas administrativas, en la tabla 49 se muestran los hallazgos del análisis psicométrico realizado mediante la correlación ítem-test corregida, la que permite apreciar que se obtienen coeficientes entre .30 del ítem 33 y .45 del ítem 15, indicador que todos los ítems superan el criterio propuesto por Kline (1986), significando que los componentes analizados son adecuados para conformar la dimensión políticas administrativas dado que son consistentes entre sí. En la confiabilidad se observa un valor que puede clasificarse como adecuado (α de Cronbach = .62).

Tabla 49. *Análisis de ítems y confiabilidad de la dimensión políticas administrativas*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S8	13,20	10,89	,43	,54
S15	13,32	10,90	,45	,53
S17	13,21	11,46	,31	,60
S23	13,07	11,34	,40	,55
S33	14,05	11,22	,30	,61

α de Cronbach =.62

n = 616

En el análisis psicométrico de la dimensión de relaciones sociales tal como se presenta en la tabla 50, los resultados del estudio realizado mediante la correlación ítem-test corregida, indican que los valores fluctúan entre .33 del ítem 16 y .48 del ítem 9, valores que superan el criterio de ser mayores de .20 exigido por Kline (1986), lo cual indica que los ítems son pertinentes para constituir la dimensión que evalúan (relaciones sociales), dado que son consistentes entre sí y expresan la idoneidad del instrumento.

En tanto que la confiabilidad obtenida mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a .64, lo que lleva a concluir que la escala de satisfacción laboral SPC (Palma, 1999) permite obtener puntajes confiables.

Tabla 50. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de relaciones sociales*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S3	11,50	5,35	,44	,55
S9	10,94	5,82	,48	,54
S16	11,31	5,61	,33	,63
S24	11,37	4,92	,45	,55
α de Cronbach = .64				

n = 616

Con relación al factor desarrollo personal, en la tabla 51 se muestran los resultados del análisis obtenido mediante la correlación ítem-test corregida permiten apreciar coeficientes entre .54 del ítem 10 y .63 del ítem 34 lo cual indica que todos los ítems de la dimensión superan el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), significando con que los ítems de la dimensión desarrollo personal son consistentes entre sí. En la confiabilidad se obtuvo un valor adecuado (α de Cronbach = .80).

Tabla 51. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de desarrollo personal*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S4	20,08	10,79	,54	,77
S10	20,09	10,62	,54	,78
S18	19,84	11,41	,56	,77
S25	19,81	11,29	,55	,77
S29	20,28	10,45	,57	,77
S34	19,70	11,43	,63	,76
α de Cronbach = .80				

n = 616

En la dimensión desempeño de tareas, como se aprecia en la tabla 52 los resultados del análisis de la correlación ítem-test corregida indican que los valores fluctúan entre .26 del ítem 19 y .58 del ítem 30, superando el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), lo cual indica que los ítems de la dimensión son consistentes entre sí, siendo idóneo que conformen la dimensión. Asimismo, la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a .71, por lo que se concluye que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla 52. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de desempeño de tareas*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S5	20,75	9,34	,34	,70
S11	20,84	8,47	,54	,65
S19	21,21	8,76	,26	,75
S26	20,94	8,49	,48	,66
S30	21,06	8,00	,58	,63
S35	21,05	8,45	,55	,65

α de Cronbach = .71

n = 616

En la tabla 53 se muestran los resultados del análisis psicométrico realizado a los ítems de la dimensión relación con la autoridad mediante la correlación ítem-test corregida, los cuales indican que los valores fluctúan entre .21 del ítem 31 y .65 del ítem 6, índices de valores que superan el criterio de ser mayores de .20 propuesto por Kline (1986), ello confirma que los ítems son idóneos para constituir la dimensión relación con la autoridad porque son consistentes entre sí.

Asimismo, la confiabilidad analizada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a .72, lo que permite concluir que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla 53. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de relación con la autoridad*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
S6	19,29	11,69	,65	,61
S12	19,36	11,83	,63	,62
S20	19,05	14,99	,25	,73
S27	19,23	13,66	,48	,67
S31	19,57	14,35	,21	,76
S36	19,75	12,08	,53	,65
α de Cronbach = .72				

n = 616

b) Evidencias de validez de contenido de de la Escala Satisfacción laboral SPC Palma

Se estudió la validez de contenido de los 36 ítems de la escala de satisfacción laboral, a través del criterio de jueces, para ello convocó a diez profesionales expertos en el tema, quienes analizaron la pertinencia de los reactivos en relación con el constructo satisfacción laboral. Para efectos del análisis estadístico se utilizó el planteamiento de Ecurra (1988) para la evaluación de la validez de contenido por medio de la V de Aiken. Respecto a los resultados observados en la tabla 54, se encuentra que los valores oscilan entre .90 y 1.00, lo cual expresa que el instrumento presenta validez de contenido.

Tabla 54. *V de Aiken de los reactivos la Escala Satisfacción laboral SPC Palma (1999)*

Nº de Ítem	Nº de acuerdos	V de Aiken
1	10	1.00
2	9	0.90
3	10	1.00
4	10	1.00
5	9	0.90
6	9	0.90
7	8	0.80

8	10	1.00
9	10	1.00
10	9	0.90
11	9	0.90
12	10	1.0
13	10	1.0
14	9	0.90
15	8	0.80
16	10	1.00
17	10	1.00
18	8	0.80
19	10	1.00
20	9	0.90
21	10	1.0
22	8	0.80
23	10	1.00
24	8	0.80
25	10	1.0
26	9	0.90
27	10	1.0
28	8	0.80
29	9	0.90
30	10	1.0
31	9	0.90
32	10	1.0
33	8	0.80
34	10	1.0
35	10	1.0
36	9	0.90

Anexo 2

Análisis psicométrico del MBI –GS (Schaufelli et al., 1996)

a) Análisis de ítems y confiabilidad del MBI-General Survey

En el área de agotamiento tal como se precia en la tabla 55, los resultados de la correlación ítem-test corregida indican que los valores fluctúan entre .60 del ítem 4 y .68 del ítem 1, ítems que superan el criterio de ser mayores de .20 exigido por Kline (1986), tal hallazgo corrobora que los ítems de la dimensión agotamiento son consistentes entre sí.

En tanto que la confiabilidad estudiada por medio del coeficiente Alfa de Cronbach ascendió a .840, lo que lleva a concluir que los ítems de esta área permiten obtener puntajes confiables.

Tabla 55. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de agotamiento del (MBI-GS)*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
A1	7,50	34,92	,68	,79
A2	7,16	34,31	,64	,81
A3	7,67	34,45	,65	,80
A4	7,63	34,96	,60	,82
A6	8,05	35,31	,64	,81
α de Cronbach =.840				

n = 616

Con relación al área de cinismo, en la tabla 56 se muestran los hallazgos realizados mediante la correlación ítem-test corregida que permite apreciar que se obtienen coeficientes entre .27 del ítem 13 y .59 del ítem 9, lo cual indica que todos los ítems de la dimensión cinismo superan el criterio propuesto por Kline (1986), significando con ello que los ítems componentes de esta subescala son consistentes entre sí. En la confiabilidad se observa un valor que puede clasificarse como adecuado (α de Cronbach = .70).

Tabla 56. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de cinismo del MBI-GS*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
C8	5,48	23,37	,58	,60
C9	5,26	23,35	,59	,59
C13	3,24	21,96	,27	,78
C14	5,62	24,90	,51	,63
C15	5,58	25,17	,48	,64
α de Cronbach =.70				
n = 616				

En cuanto al área de eficacia del Inventario Maslach-GS, como se puede observar en la tabla 57, el análisis mediante la correlación ítem-test corregida, establece que los valores fluctúan entre .41 del ítem 5 y .59 del ítem 10, lo cual indica que los ítems superan el criterio establecido por Kline (1986), el hallazgo corrobora que los ítems componentes de la dimensión eficacia guardan consistencia entre sí.

Sobre la confiabilidad del instrumento en la dimensión eficacia, los resultados establecen que el alfa de Cronbach es de .76 expresando su elevada confiabilidad.

Tabla 57. *Análisis de ítems y confiabilidad del área de eficacia del MBI-GS*

Ítem	Media si se elimina el ítem	Varianza si se elimina el ítem	r_{itc}	Alfa de Cronbach si se elimina el ítem
E5	26,42	30,33	,41	,75
E7	26,45	28,74	,47	,73
E10	26,25	28,34	,59	,70
E11	26,25	29,25	,57	,71
E12	26,21	30,42	,56	,71
E16	26,22	30,40	,44	,74
α de Cronbach = . 76				
n = 616				

En conclusión, los resultados del MBI indican puntuaciones con evidencias sólidas de validez y confiabilidad confirmando que es un instrumento psicométricamente idóneo.

b) Evidencias de validez de contenido del Inventario Burnout de Maslach (MBI)

La validez de contenido fue realizada a través del criterio de jueces, para ello se trabajó con 10, los cuales analizaron la pertinencia de los reactivos en relación con el constructo evaluado por áreas. Para efectos del análisis estadístico se utilizó el planteamiento de Ecurra (1988) para la evaluación de la validez de contenido por medio de la V de Aiken.

En relación con los resultados observados en la tabla 58, se encuentra que los valores oscilan entre .80 y 1.00, lo cual evidencia que el instrumento presenta validez de contenido.

Tabla 58. *V de Aiken de los reactivos del Inventario Burnout de Maslach-GS*

Nº de Ítem	Nº de acuerdos	V de Aiken
1	10	1.00
2	10	1.00
3	10	1.00
4	10	1.00
5	9	0.90
6	9	0.90
7	8	0.80
8	10	1.00
9	10	1.00
10	9	0.90
11	9	0.90
12	10	1.0
13	8	0.80
14	9	0.90
15	10	1.0
16	9	0.90

ANEXO 3

Escala de Satisfacción laboral SPC (Palma, 1999)

Declaro conocer el objetivo de la investigación y estar de acuerdo en participar y que los datos proporcionados se utilizarán exclusivamente para fines académicos, en los que se resguardará la confidencialidad y el anonimato de los participantes.

Edad : _____ Sexo : () F () M

Grupo ocupacional : () Profesional () Técnico () Auxiliar

Tiempo de servicio: _____

Estado civil : () Casado () Soltero () N.A.

Condición laboral : _____

Nº de personas dependientes (dependen económicamente de mi salario): _____

SL-SPC

Instrucciones:

A continuación se presenta la escala de satisfacción laboral. Por favor, responda a cada una de los enunciados eligiendo la alternativa que usted crea conveniente de acuerdo a su satisfacción con el trabajo. Las alternativas de respuesta son las siguientes:

TA	Totalmente de acuerdo
A	De acuerdo
I	Indeciso
D	En desacuerdo
TD	Totalmente en desacuerdo

Nº	Enunciado	TA	A	I	D	TD
1	La distribución física del ambiente de trabajo facilita la realización de mis labores.					
2	Mi sueldo es muy bajo en relación a la labor que realizo.					
3	El ambiente creado por mis compañeros es el ideal para desempeñar mis funciones.					
4	Siento que el trabajo que hago está acorde para mi manera de ser.					
5	La tarea que realizo es tan valiosa como cualquier otra.					
6	Mi(s) jefe(s) es (son) compresivo(s).					
7	Me siento mal con lo que gano.					
8	Siento que recibo de parte de la empresa mal trato.					
9	Me agrada trabajar con mis compañeros.					
10	Mi trabajo permite desarrollarme personalmente.					

N°	Enunciado	TA	A	I	D	TD
11	Me siento realmente útil con la labor que realizo.					
12	Es grata la disposición de mi(s) jefe(s) cuando les pido alguna consulta sobre mi trabajo.					
13	El ambiente donde trabajo es confortable.					
14	Siento que el sueldo que tengo es bastante aceptable.					
15	La sensación que tengo de mi trabajo es que me están explotando.					
16	Prefiero tomar distancia con las personas con las que trabajo.					
17	Me disgusta mi horario.					
18	Disfruto de cada labor que realizo en mi trabajo.					
19	Las tareas que realizo las percibo como algo sin importancia.					
20	Llevarse bien con el jefe beneficia la calidad del trabajo.					
21	La comodidad que me ofrece el ambiente de mi trabajo es inigualable.					
22	Felizmente mi trabajo me permite cubrir mis expectativas económicas.					
23	El horario de trabajo me resulta incómodo.					
24	La solidaridad es una virtud característica en nuestro grupo de trabajo.					
25	Me siento feliz por los resultados que logro en mi trabajo.					
26	Mi trabajo me aburre.					
27	La relación que tengo con mis superiores es cordial.					
28	En el ambiente físico donde me ubico, trabajo cómodamente.					
29	Mi trabajo me hace sentir realizado(a).					
30	Me gusta el trabajo que realizo.					
31	No me siento a gusto con mi(s) jefe(s).					
32	Existen las comodidades para un buen desempeño de las labores diarias.					
33	No te reconocen el esfuerzo si trabajas más de las horas reglamentarias.					
34	Haciendo mi trabajo me siento bien conmigo mismo(a).					
35	Me siento complacido con la actividad que realizo.					
36	Mi(s) jefe(s) valora el esfuerzo que hago en mi trabajo.					

ANEXO 4

Maslach Burnout Inventory –GS MBI –GS (1996)

MBI-GS

Instrucciones: Los siguientes enunciados se refieren a algunos sentimientos que pueden tener las personas en su centro de trabajo. Por favor, lea cuidadosamente cada pregunta y decida si se ha sentido de esta forma respondiendo de acuerdo a los siguientes criterios:

Ninguna vez	0
Pocas veces al año	1
Una vez al mes o menos	2
Pocas veces al mes	3
Una vez por semana	4
Pocas veces por semana	5
Todos los días	6

		NINGUNA VEZ	POCAS VECES AL AÑO	UNA VEZ AL MES O MENOS	POCAS VECES AL MES	UNA VEZ POR SEMANA	POCAS VECES POR SEMANA	TODOS LOS DÍAS
1	Me siento emocionalmente agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
2	Me siento exhausto al final de la jornada	0	1	2	3	4	5	6
3	Me siento fatigado al levantarme por la mañana y tener que enfrentarme a otro día de trabajo	0	1	2	3	4	5	6
4	Trabajar todo el día realmente es estresante para mí	0	1	2	3	4	5	6
5	Soy capaz de resolver eficazmente los problemas que surgen en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
6	Me siento agotado por mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
7	Siento que estoy haciendo una contribución eficaz a la actividad de mi organización	0	1	2	3	4	5	6
8	Desde que comencé el empleo, he ido perdiendo interés en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
9	He ido perdiendo el entusiasmo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
10	En mi opinión, soy muy bueno haciendo mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
11	Me siento realizado cuando llevo a cabo algo en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
12	He realizado muchas cosas que valen la pena en mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
13	Sólo quiero hacer mi trabajo y que no me molesten	0	1	2	3	4	5	6
14	Me he vuelto más indiferente acerca de si mi trabajo tiene algún valor.	0	1	2	3	4	5	6
15	Dudo sobre el valor de mi trabajo	0	1	2	3	4	5	6
16	En mi trabajo estoy seguro de que soy eficaz haciendo las cosas	0	1	2	3	4	5	6

GRACIAS POR SU COLABORACIÓN